

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav obecné lingvistiky

Bakalářská práce

Eliška Zaepernicková

K užívání a formě presekvencí v českých rozhovorech

On the Use and Form of Pre-sequences in Czech Conversations

Poděkování

Mé poděkování patří doc. PhDr. Jiřímu Nekvapilovi, CSc. za vedení mé bakalářské práce, cenné rady a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnoval. Ráda bych také poděkovala účastníkům sociolingvistického semináře za poskytnutí podnětných rad při zpracovávání daného tématu.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 02.06.2014

.....

Eliška Zaepernicková

Abstrakt:

Tato bakalářská práce analyzuje užívání a formu presekvencí v českých rozhovorech (tj. rozhovorech vedených v českém jazyce, na území České republiky a pokud možno rodilými mluvčími) na základě metod etnometodologické konverzační analýzy. Většina existujících konverzačněanalytických studií věnujících se tématu presekvencí byla založena na amerických datech, přičemž autoři daných studií navrhuji, že se jedná o verbální akce univerzálního charakteru. V českém jazykovém kontextu zatím neexistuje práce, která by se věnovala všem druhům presekvencí.

Cílem této bakalářské práce je předložit víceméně celistvý obraz presekvencí v českých rozhovorech. Analýza nákupních a návštěvních rozhovorů v této práci ukazuje, že se presekvence užívané v českých rozhovorech podobají americkým presekvencím. Zároveň však data analyzovaná v této práci naznačují, že v českých rozhovorech existují i specifické formy presekvencí, které souvisí s druhem komunikační události a se sociálními rolemi účastníků.

V této bakalářské práci je zároveň věnována speciální pozornost předzávěrovým sekvencím. Cílem této práce je potvrdit nebo vyvrátit hypotézu o souvislosti užívání předzávěrových sekvencí s fatickou komunikací. Na základě komunikačních událostí, které se liší v míře své institucionality, předkládaná práce ukazuje, že užívání a především forma a rozsáhlost předzávěrových sekvencí koreluje se zastávanými sociálními rolemi a mírou uplatnění fatické funkce jazyka.

Abstract:

This bachelor thesis studies the use and form of pre-sequences in Czech conversations (i.e., conversations conducted in Czech, in the Czech Republic and, if possible, by native Czech speakers) using the framework of ethnomethodological conversation analysis. Most of the existing conversation analytic literature concerning pre-sequences has been based on American data, although researchers have suggested that the proposed types of pre-sequences appear in all languages. To date, there has been no comprehensive study of all types of pre-sequences in the Czech context.

In this thesis, I propose a cumulative picture of pre-sequences in Czech conversations. The examination of service encounters and conversations recorded during home visits reveals that pre-sequences in Czech are similar to those used in American conversations. At the same time, the analyzed data suggest that certain Czech pre-sequences are specific to the type of communication event and the social roles of the participants.

This thesis also tests the hypothesis that the use of preclosing sequences is tied to phatic communication. Using the example of communication events across several degrees of institutionality, I show that the use and especially the form and extensiveness of preclosing sequences correlates with the social roles held by the participants in a conversation and with the scope of application of phatic language function.

Klíčová slova:

konverzační analýza, presekvence, předzávěrové sekvence, jazykové funkce, rozhovor, čeština

Keywords:

conversation analysis, pre-sequences, pre-closing sequences, functions of language, conversation, Czech

Obsah

1. ÚVOD.....	7
1.1 PŘEHLED KAPITOL.....	8
1.2 METODOLOGIE.....	9
1.3 TRANSKRIPCE	13
1.4 DATA.....	14
1.4.1 Charakteristické rysy návštěvy a kritéria výběru	17
1.4.2 Charakteristické rysy obchodu a nákupního rozhovoru a kritéria výběru	18
1.5 PŘEHLED LITERATURY.....	20
1.5.1 Zahraniční publikace.....	20
1.5.1.1 Obecné presekvence	22
1.5.1.2 Druhově specifické presekvence.....	23
1.5.2 Domácí publikace.....	26
1.6 HYPOTÉZY	27
2. ANALÝZA.....	29
2.1 ÚVODNÍ FÁZE.....	29
2.1.2 Předvolání – odpověď.....	32
2.2 STŘEDOVÁ FÁZE.....	43
2.2.1 Žadací presekvence.....	44
2.2.2 Sekvence pre-pre	51
2.2.3 Nabízející presekvence.....	56
2.2.4 Zvací presekvence.....	59
2.2.5 Oznamovací a vyprávěcí presekvence	61
2.3 ZÁVĚROVÁ FÁZE.....	63
2.3.1 Předzávěrové sekvence	64
3. ZÁVĚR	76
LITERATURA	79
PŘÍLOHA I	82
TRANSKRIPČNÍ KONVENCE	82
PŘÍLOHA II.....	83
KOMPLETNÍ PŘEPISY NÁKUPNÍCH ROZHovorů	83

1. Úvod

Presekvence představují jeden z ústředních jevů, jimiž se zabývá etnometodologická konverzační analýza. Jejich užívání úzce souvisí nejen s globální organizací rozhovoru, ale především také s preferenční organizací rozhovoru. Presekvence jsou charakterizované nejen svou *předností* (pre-ness), ale především napomáhají k získání preferované odpovědi tím, že avizují nadcházející verbální akci a zjišťují, jestli je smysluplné projektovanou akci vůbec formulovat. S nadsázkou by bylo možné říci, že bez presekvencí by nebylo možné ani zdárně zahájit rozhovor, natož jej ukončit.

Potřeba zajištění si vhodnostních předpokladů pro naplnění vlastních kýžených cílů se odráží i v běžném jazyce, když se mluví o „připravení si půdy“ pro určitý úkon. Podobně se v běžném jazyce objevuje i ukázka toho, jak mohou být tyto snahy mluvčího interpretovány a vnímány druhým mluvčím, a to když se o daném mluvčím říká, že „to z něj leze jako z chlupatý deky“, že „chodí kolem horké kaše“ nebo že „to dřív vymáčkne ze skály vodu, než ten něco řekne“. V těchto případech potom mluvčí vybízejí přejít k realizaci projektované verbální akce, a to většinou slovním spojením „tak už se konečně vymáčkni“. Z těchto běžně užívaných slovních spojení by se mohlo zdát, že zatímco mluvčí, tj. například žadatel, preferuje využívání presekvencí, posluchač, resp. žádaný, by raději přistoupil ihned k „jádro“ věci. Jak však ukazují analyzovaná data, na užívání presekvencí se orientují všichni mluvčí. Presekvence napomáhají všem mluvčím ukazovat orientaci na tvář a zároveň slouží k ochraně náležitého sociálního vztahu.

Tato práce se zabývá presekvencemi v českých rozhovorech a staví je do souvislosti nejen se zmíněným konceptem preferovaných a nepreferovaných verbálních akcí, ale také se dvěma ústředními pragmatickými teoriemi (1) teorií mluvních aktů a (2) teorií zdvořilosti. O presekvencích celkově i o jednotlivých druzích presekvencí bylo pod vlivem konverzační analýzy napsáno již poměrně velké množství studií. Jak však píše Nekvapil (1997: 447), protože konverzační analýza byla vyvinuta především na základě amerických dat, nabízí se otázka, do jaké míry jsou dané konverzačně-analytické závěry relevantní pro odlišné jazyky a kultury. V českém jazykovém kontextu se analýze presekvencí věnuje pouze několik studií, a to právě Nekvapil (1997: 444 – 450) ve svém článku pojednávajícím o žadacích presekvencích v českých nákupních rozhovorech. Částečně se tématu presekvencí v českých nákupních rozhovorech věnuje ve své diplomové práci Analýza nákupního dialogu také Donátová (1998). Celistvý obraz presekvencí v českých rozhovorech však dosud nebyl zformulován.

Volba tématu této studie vychází z mnou realizované analýzy předzávěrových sekvencí v českých rozhovorech na přátelských a rodinných návštěvách, která vyústila v článek o předzávěrových sekvencích a jejich souvislosti se zdvořilostí, publikovaný v časopise Čestínář (Zaepernicková, 2013/2014: 3 – 28). Právě výsledky vyplývající z této studie podnítily otázku, koreluje-li užívání předzávěrových sekvencí s mírou institucionality situace, v níž rozhovor probíhá (Nekvapil, 2013: osobní komunikace).

Empiricky se můj výzkum zakládá na analýze rozhovorů na rodinných a přátelských návštěvách, které byly nahrány v časovém období od prosince 2012 do března 2014, a analýze nákupních rozhovorů, které pocházejí ze dvou malých českých obchodů nacházejících se v Praze a byly pořízeny v létě a na podzim 2013. Zvolené komunikační události byly vybrány tak, aby reprezentovaly odlišné jazykové funkce (Jakobson, 1960). Situace návštěvy představuje druh komunikační události, která slouží především k utužování sociálních vazeb, tj. fatickou funkci komunikace. Naopak nákupní rozhovor zastupuje institucionálnější formu lidské komunikace.

Cílem práce, jak již bylo řečeno, je potvrdit nebo vyvrátit hypotézu, že užívání předzávěrových sekvencí koreluje s mírou institucionality komunikační události a souvisí tak s převažující fatickou funkcí jazyka. Zároveň si tato práce klade za cíl, s ohledem na skutečnost, že dosud v českém prostředí neexistuje práce, která by předkládala celistvý obraz presekvenčí, zmapovat problematiku těchto specifických verbálních akcí. S tímto cílem souvisí i otázka univerzálnosti presekvenčí v jednotlivých jazycích a kulturách.

1.1 Přehled kapitol

Tato práce je rozčleněna na několik částí. Její první část prezentuje metodologická a teoretická východiska realizovaného výzkumu a prezentuje transkripční systém, který byl zvolen pro zápis analyzovaných nahrávek. Zároveň tato metodologická část shrnuje základní informace o analyzovaných datech, přičemž zároveň objasňuje jednotlivá kritéria, která vedla k jejich výběru a ovlivňují průběh daných rozhovorů, čímž profilují částečně i prováděnou analýzu.

Druhá část zevrubně představuje odbornou literaturu zabývající se tématem presekvenčí, přičemž hlavní důraz je kladen právě na pojetí termínu presekvence. Nejprve jsou prezentovány zahraniční publikace, z nichž k základním mně známým patří především kniha *Conversation Analysis: Studies from the first generation* a v ní prezentovaná studie od Terasakiové (2004: 171 – 224) věnující se oznamovacím presekvencím. Dále také četné

články Emanuela A. Schegloffa (1980, 1988) a také Schegloffova monografie *Sequence Organization in Interaction*, v níž je celá jedna kapitola věnována právě problematice presekvenčí (2007: 28 – 57). Poměrně podrobně se problematice presekvenčí věnuje též Levinson ve své publikaci *Pragmatics* (1983: 345 – 364), který však vychází především z dat převzatých od Schegloffa a Terasakiové. Všechny tyto studie vycházejí z amerických dat. Výjimkou je publikace *Request Sequences* od Taleghani-Nikazmové, která je založena na německých datech a zabývá se, jak je z názvu patrné, žádostmi a jejich součástí žádacími presekvenčemi (2006: 18 – 45). Vedle zahraničních publikací je kladen důraz též na prezentaci dostupných českých studií, z nichž, jak již bylo řečeno, se presekvenčím věnuje ve svém článku Nekvapil a ve své diplomové práci také Donátová. Obě zmíněné studie analyzují presekvence v kontextu nákupního rozhovoru, přičemž právě na tuto tradici se zde snažím částečně navazovat. Analýzou návštěvních rozhovorů navazuji na svou předchozí studii, v níž jsem se zabývala předzávěrovými sekvencemi a jejich souvislostí se zdvořilostními strategiemi.

Tato část je následována třetí, nejobsáhlejší částí, v níž se věnuji analýze a interpretaci dat. V rámci analýzy od sebe nejprve důkladně odděluji analyzované rozhovory z návštěv a nákupní rozhovory. U obou komunikačních událostí jsou nejprve jasně pojmenovány vyskytující se druhy presekvenčí, které jsou na základě jednotlivých příkladů podrobně analyzovány. Zvláštní pozornost v analytické části je věnována předzávěrovým sekvencím, přičemž nejprve prezentuji hypotézu týkající se právě užívání tohoto určitého typu presekvenčí. Následně podrobně analyzuji vyskytující se případy předzávěrových sekvencí a to nejprve opět u obou komunikačních událostí odděleně a následně je uvádím do souvislostí a vyvozují závěry.

Poslední část práce je standardně částí závěrovou. Získané analytické závěry uvádím do kontextu dosud dostupných zahraničních i domácích relevantních publikací.

1.2 Metodologie

Ve své analytické práci metodologicky vycházím z etnometodologické konverzační analýzy, jejímž základem je analýza reálných každodenních interakcí. Konverzační analýza vychází z předpokladu, že rozhovor je vysoce organizovanou událostí, v níž každý mluvčí prostřednictvím pronášených replik vykonává určité sociální jednání.

Za zakladatele etnometodologické konverzační analýzy je považován sociolog Harvey Sacks spolu se svými spolupracovníky Emanuelem A. Schegloffem a Gail Jeffersonovou. Konverzační analýza vznikla na přelomu 60. a 70. let dvacátého století, přičemž její

zakladatelé ve značné míře vycházeli z etnometodologie Harolda Garfinkela. Etnometodologie se zaměřuje na výzkum každodenních metod, které členové daného kulturního společenství, resp. etnika používají k produkci sociální skutečnosti a jejího řádu (Nekvapil, 1999/2000).

Konverzační analýza, která je jedním z nejrozvinutějších odvětví etnometodologie, se zabývá metodami, které mluvčí užívají při produkci a interpretaci různých aspektů běžných rozhovorů (Nekvapil, 1999/2000). Data analyzovaná prostřednictvím metod konverzační analýzy sestávají z nahrávek reálných každodenních interakcí a jejich transkriptů. Důležitým aspektem vycházejícím z práce s konverzačními daty je volba odpovídajícího transkripčního systému a to s ohledem na to, aby přepis transkribovaných dat umožňoval replikaci analýzy nezávislou na audiální, popř. audiovizuální nahrávce. Právě o analýzu, která by umožňovala ověřovat přesnost a spolehlivost analytických závěrů, usiloval Sacks. V sepsaných přednáškách Harveyho Sackse je tato replikovatelnost srovnávána s biologickými a chemickými výzkumy, v nichž jsou vždy uvedeny podrobné informace o přísadách a realizovaných pracovních postupech. Čtenáři by mělo být prostřednictvím transkriptu analyzované nahrávky poskytnuto stejné množství informací, jako měl autor. Analytik by měl podat všechny k analýze potřebné údaje a zároveň nevnašet do analýzy své subjektivní názory a představy. Ověření provedené analýzy umožňuje samotný řád interakce, v němž každá následující replika je nejen vztažena k předcházejícímu kontextu, ale zároveň je i sekvenčně zapuštěna v mluvní situaci.

Výhody konverzačně-analytického přístupu ukazují i výhrady Sackse k etnografickým a antropologickým metodám výzkumu. Sacks negativně hodnotí dotazování se informantů, tj. elicitaci dat. Rozhovory s mluvčími umožňují pouze výzkum kategorií založený na vlastní introspekci daných uživatelů jazyka. Sacks a etnometodologická konverzační analýza se však snaží zkoumat tyto kategorie v samotném jednání mluvčích. I v tomto ohledu je možné vztáhnout paralelu ke klasické biologii a zoologii, jak píše Sacks, Darwin uskutečnil podobně orientovaný výzkum pro účely své knihy *Výraz emocí u člověka a u zvířat*, kdy se snažil na základě reálných fotografií pojmenovat standardizované druhy výrazů.

Transkript mluvní situace by měl na základě této darwinovské paralely fungovat jako obraz, který co nejvíce přesně zachytí všechny detaily sledovaného sociálního jednání. Míra detailnosti transkripce je neustávajícím tématem diskuze. Při volbě transkripčního systému se výzkumník pohybuje mezi dvěma póly, které mohou být považovány za měřítko kvality daného přepisu. Na jedné straně stojí požadavek jednoduché srozumitelnosti zápisu, na straně druhé nutnost zachycení důležitých, popř. i zprvu zdánlivě nedůležitých rysů rozhovoru.

V souvislosti s důležitostí sledovaných jevů se dostává ke slovu opět Sacks, když odmítá Balesův analytický přístup. Balesův názor, že je možné kategorizovat sledované jevy ihned během sledování interakce, tj. takřka simultánně, označuje za bláhový a pošetilý. Sacks své negativní hodnocení na tomto místě doplňuje o alternativní analytický plán, který by měl spočívat v záznamu interakcí a následném výběru podobných jevů, jejichž formě a funkci by bylo časem možné porozumět. Z důvodu, že simultánní kategorizace jevů není možná a navíc není ani možné okamžité rozpoznání důležitých rysů, je nutné obezřetně volit vhodný transkripční systém, který bude dostatečně podrobný, aby zachytil všechny možné relevantní rysy, ale nebude příliš detailní, aby neztěžoval možnost snadné četby.

Kromě metodologie konverzační analýzy opírám svou analytickou práci také o dvě teorie a jeden komunikační model:

- (1) teorie mluvních aktů (Speech Act Theory)
- (2) teorie zdvořilosti (Politeness Theory)
- (3) model funkcí jazyka (Model of the Functions of Language)

Teorie mluvních aktů má své základy v Austinově konceptu ilokučních aktů, který ve své práci *Speech Acts* z roku 1969 blíže rozpracoval John Searle. Pro stabilizaci české terminologie překladu anglického *speech act* je zásadní český překlad Auerovy publikace *Sprachliche Interaktion* (1999, 2013), který se dopodrobna věnuje problematice zdvojeného pojmosloví. Ráda bych však načrtla základní poznatky teorie mluvních aktů. Podle této teorie spočívá užívání jazyka v realizaci mluvních aktů podle systémů konstitutivních pravidel. Tyto mluvní akty mají tři dimenze: lokuční, ilokuční a perlokuční. Mluvní akty se podle příslušné ilokuční síly, resp. podle toho, zda příslušná ilokuční síla koresponduje se strukturou daného aktu, rozdělují na přímé a nepřímé. V případě nepřímých mluvních aktů míní mluvčí více, než říká, naopak v případě přímých mluvních aktů mluvčí míní přesně to, co říká.

Základním předpokladem této teorie tedy je, že mluvčí v rozhovorech prostřednictvím svých replik vykonávají určitý druh sociálního jednání, jehož význam je buďto odvoditelný přímo z významu jednotlivých slov nebo ze situačního kontextu. Oba významy jsou navíc rozpoznatelné pro všechny účastníky dané řečové události.

Koncept teorie zdvořilosti poprvé v roce 1987 rozpracovali Brownová a Levinson. Základem jejich analýzy zdvořilosti je předpoklad, že odpovídající fungování sociálních vztahů je založené na uvědomování si a respektování tváře ostatních mluvčích. Dle teorie zdvořilosti by mělo být řečové a neverbální chování všech členů společnosti utvářeno snahou vyhnout se realizaci mluvních aktů ohrožujících tvář mluvčího (*face threatening acts*) a snažit

se respektovat právo jednotlivce individuálně se rozhodovat a zároveň být akceptován ostatními členy společnosti. Brownová a Levinson (Thomas, 1995) rozlišují dva typy zdvořilosti: (1) pozitivní a (2) negativní. Pozitivní zdvořilost působí na pozitivní tvář komunikačního partnera, tedy podporuje jeho touhu být oblíbený a akceptovaný. Naopak negativní zdvořilost se orientuje na negativní tvář komunikačního partnera, resp. jeho přání být nezávislý a moci se rozhodovat dle vlastní volby.

Jakobsonův model funkcí jazyka je ovlivněn dvěma dřívějšími komunikačními modely, a to komunikačním modelem Clauda Shannona a Bühlerovým nástrojovým modelem (Auer, 2014:37-38). Jakobson (1960) tvrdí, že jazyk by měl být zkoumán v celé škále jeho funkcí. Každá jednotlivá řečová událost je konstituována šesti základními faktory, přičemž každý z nich následně určuje jednu z šesti funkcí jazyka.

Obr.1

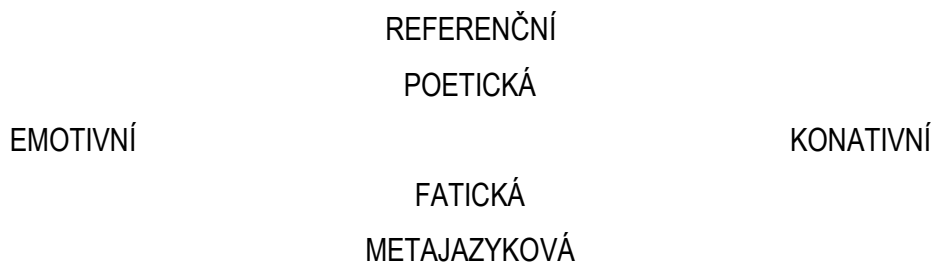


(Auer, 2014: 38)

V rámci každé jednotlivé komunikační události *vysílatel* předává, popř. posílá *zprávu příjemci*. Aby mohla být tato zpráva náležitě pochopena a také aby byla vyjádřitelná adekvátním způsobem, je zapotřebí relevantního *kontextu*. Navíc je zdařilost předání zprávy podmíněna alespoň částečnou znalostí stejného *kódu* jak příjemcem, tak i vysílatelem. Vedle těchto dvou mentálních podmínek je zapotřebí též fyzického *kontaktu* a odpovídajícího psychického stavu obou komunikačních partnerů, aby mohl být akt řečové komunikace úspěšně realizován (Jakobson, 1960: 353).

Jak již bylo zmíněno dříve, na diagram faktorů navazuje diagram odpovídajících jazykových funkcí, přičemž jak vysvětluje Jakobson, jen stěží lze nalézt zprávu, která by naplňovala pouze jednu z funkcí. Jedna z jazykových funkcí však ve zprávě vždy dominuje.

Obr. 2



(Auer, 2014: 38)

Pro řečové události zkoumané v této práci je relevantní především fatická funkce jazyka, která se vztahuje ke kontaktu neboli kanálu. Právě fatická funkce je jednou ze třech funkcí, kterými Jakobson rozšiřuje Bühlerův nástrojový model jazyka. Tato funkce se vyznačuje užíváním ritualizovaných formulací, které mají jediný účel, a to prodlužovat řečovou událost, a tím pracovat na utužování sociálních vazeb. Poměrně běžné shrnující tvrzení o průběhu a náplni rozhovoru, který se vyznačoval právě převažující fatickou funkcí, je *Sice nevím o čem, ale pěkně jsme si popovídali*. Právě formulace podobné této ukazují, že u podobných řečových událostí jde především o zachovávání otevřeného komunikačního kanálu, např. prostřednictvím tzv. *small talk*.

Všechny tyto teorie úzce souvisí s řečovým jednáním mluvčích, a tím i s využíváním různých druhů komunikačních strategií. Jak ukazují již dřívější analytické studie (Placencia, 1997; Schegloff, 1988; Taleghani-Nikazm, 2006; Zaepernicková, 2014) věnující se presekvencím v rozhovorech, souvisí jejich užívání a forma právě s orientací mluvčích na zde popisované komunikační strategie a funkce jazyka.

1.3 Transkripce

Pro účely přepisů rozhovorů využívaných v této práci jsem zvolila pozměněný systém založený na transkripčním systému využívaném pro přepis audiovizuálních záznamů pro korpus mluvené češtiny Dialog, který vzniká v Ústavu pro jazyk český Akademie věd České republiky. Tento transkripční systém se snaží, například na rozdíl od fonetického transkripčního systému IPA, využívat běžných znaků české abecedy. Na rozdíl od běžného ortografického přepisu však zaznamenává na segmentální rovině řeči neortoepickou podobu výslovnosti a změny v kvantitě vokálů (příp. též konsonantů), nikoliv však v jejich kvalitě. Na suprasegmentální rovině zaznamenává zdůraznění slabiky, popř. celého slova, pauzy, změny v hlasitosti a koncovou intonaci, nikoliv její celkový průběh. Na rovině interakce jako celku je záznam strukturován tak, aby zohledňoval sekvenčnost konverzace, tj. každá nová replika začíná vždy na novém řádku. Zároveň se zaznamenává souběžné mluvení dvou a více osob a také okamžité navázání na předchozí repliku.

Jak již bylo řečeno, snažím se držet transkripčního systému Manuálu Dialog, i když s několika odlišnostmi a doplněními (viz *Příloha I*). Pro účely záznamu intonace jsem zvolila odlišné symboly pro záznam stoupavé, mírně stoupavé, klesavé, mírně klesavé a stoupavě-klesavé intonace. Odlišné značení využívám pro záznam zvýšení, popř. snížení hlasitosti, nebo dalších výrazných změn v uplatněných zvukových kvalitách. Při záznamu zvukových

kvalit vycházím především z návrhu jejich transkripce od Couper-Kuhlenová (1998), Couper-Kuhlenová a Seltingová (2006) a Szczepek-Reedová (2006). Záznam prozodických rysů se využívá především v interakční analýze prozodie, ale může mít vliv i na sekvenční organizaci rozhovoru (srov. Havlík, 2012). Pro záznam nonverbálních projevů využívám dvojitých kulatých závorek v souladu s Manuálem Dialog, do dvojitých kulatých závorek však nezaznamenávám náležitou písemnou podobu zkratk ani cizích slov, neztěžuje-li záznam jejich reálné zvukové realizace pochopení.

1.4 Data

Analyzovaná data jsou tvořena 13 návštěvami a nahrávkami rozhovorů mezi zákazníkem a prodávčem ve dvou obchodech. Minimální délka nahrávky z návštěvy je 10 minut, přičemž maximální trvání nahrané návštěvy dosahuje až půl druhé hodiny. Průměrná délka návštěv se však pohybuje v rozmezí tři čtvrtě až jedné hodiny. Sběr dat z návštěv probíhal v době od prosince 2012 do března 2014, přičemž několik nahrávek nebylo následně z různých důvodů do analýzy zařazeno. Kritéria pro výběr návštěv ozřejmuji později. Analyzované návštěvy se liší dle různých extralingválních proměnných. Podobně jako ve studii o předzávěrových sekvencích v českých rozhovorech (Zaepernicková, 2014) využívám i zde pro účely stručné charakteristiky jednotlivých analyzovaných návštěv kritérií využívaných pro klasifikaci typů návštěv v publikaci Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách (Hoffmanová – Müllerová – Zeman, 1999: 11 – 14). Tato kritéria jsou následující:

- a) návštěva každodenní – pravidelná – občasná – mimořádná, ev. slavnostní
- b) návštěva, jejímiž účastníky jsou pouze
 - ba) rodinní příslušníci (v rámci širší rodiny)
 - bb) sousedé (obvykle se navštěvují hlavně sousedky)
 - bc) přátelé, kamarádia další odvozené podtypy (například jedna rodina navštěvuje druhou spřátelenou rodinu apod.)
- c) návštěva, které se účastní příslušníci
 - ca) jedné generace (starší, střední nebo mladé)
 - cb) různých generací (časté jsou i „třígenerační“ návštěvy, kterých se účastní prarodiče, jejich děti a vnuci)

(Hoffmanová – Müllerová – Zeman, 1999: 11 – 12)

Jak je z těchto parametrů patrné, návštěvy se liší především co do jejich frekventovanosti (a), typu účastníků a jejich vzájemného sociálního vztahu (b) a generačního vztahu účastníků (c). K formě návštěvy kromě zde zmíněných faktorů přispívá s ohledem na využívané komunikační strategie i kvantitativní rys, tj. počet účastníků návštěvy. Navíc by bylo možné blíže rozvíjet i sociální faktor, a to nejen v bodu (b) zmíněném sociálním vztahu účastníků, ale i na jimi zaujímaných sociálních rolích, jak ukazuje Müllerová (1978) ve svém článku O jazykovém přizpůsobování partnerů v dialogu. Sociální role v komunikační události jsou poměrně stabilní, i když se mohou měnit s ohledem na komunikativní záměr a cíl rozhovoru. V kontextu návštěv je zásadní rozdělení rolí hostitel a host. Důležitým aspektem návštěv je též faktor plánovanosti návštěvy, resp. očekávání hostů. K faktoru plánovanosti se přidružuje navíc faktor účelovosti, tj. je-li návštěva pouze vedlejším produktem nutnosti vyřídit určitou záležitost.

V následujícím přehledu klasifikuji analyzované návštěvy podle kritérií vymezených Hoffmanovou, Müllerovou a Zemanem. Tuto kombinaci kritérií doplňuji navíc o vymezení rolí hostitele a hosta a záznam místa a období konání návštěvy.

1. **Sušice 7/2013 (TNK02):** pravidelná neohlášená návštěva mezi jednou a druhou rodinou; hostitelé: Zdena (ZD), později přichází Honza (HO, manžel Zdeny); hosté: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); třígenerační (ZD a HO: starší, IL: střední, EL: mladá)
2. **Sušice 6/2013:** pravidelná neohlášená návštěva mezi jednou a druhou rodinou; hostitelé: Zdena (ZD), Honza (HO, manžel Zdeny); hosté z rodinných přátel: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); hosté z rodiny: Martina (MA, dcera Zdeny a Honzy), Jeníček (JE, syn Martiny, vnuk Zdeny a Honzy), Libor (LI, přítel Martiny, otec Jeníčka); čtyřgenerační (ZD a HO: starší, IL, MA, LI: střední, EL: mladá, JE: dětská)
3. **Sušice 6/2013:** pravidelná ohlášená návštěva mezi jednou a druhou rodinou; hostitelé: Zdena (ZD), Honza (HO, manžel Zdeny); hosté: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); třígenerační (ZD a HO: starší, IL: střední, EL: mladá)
4. **Praha 1/2013:** občasná neohlášená rodinná návštěva; hostitelé: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); hosté: Olda (OL, otec Ilony a dědeček Elišky); třígenerační (OL: starší, IL: střední, EL: mladá)
5. **Praha 12/2012:** občasná ohlášená (ale oproti ohlášení opožděná) návštěva rodinného známého; hostitelé: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); hosté z rodinných přátel:

Richard (RI); hosté z rodiny: Ilona (IN, matka Ilony (IL) a babička Elišky); třígenerační (Ilona (IN): starší, Ilona (IL) a Richard: střední, Eliška: mladá)

6. **Kašperské Hory 12/2013 (TNV01)**: občasná ohlášená návštěva mezi jednou a druhou rodinou; hostitelé: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony), přítomen je i kocour; hosté: Václav (VA), Jana (JA, manželka Václava); dvougenerační (Ilona, Václav, Jana: střední, Eliška: mladá)
7. **Praha 11/2013**: občasná ohlášená rodinná návštěva; hostitelé: Alenka (AL, kmotřička Elišky); hosté: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); třígenerační (AL: starší, IL: střední, EL: mladá)
8. **Praha 6/2013 (TNA01)**: občasná ohlášená rodinná návštěva; hostitelé: Alenka (AL, kmotřička Elišky); hosté: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); třígenerační (AL: starší, IL: střední, EL: mladá)
9. **Praha 6/2013 (TNJ01)**: pravidelná neohlášená sousedská návštěva; hostitelé: Jarda (JA); hosté: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); dvougenerační (IL a JA: střední, EL: mladá)
10. **Praha 1/2013 (TNM01)**: občasná ohlášená sousedská návštěva; hostitelé: Marta (MA); hosté: Ilona (IL), Eliška (EL, dcera Ilony); dvougenerační (MA a IL: střední, EL: mladá)

Všech 10 návštěv patří do kategorie přátelských a rodinných návštěv. V případě přátelských návštěv (1-3, 5-6, 9-10) se jednotliví mluvčí znají minimálně 5 let, což má vliv i na využívané sociálně-deiktické výrazy. V případě, že je vztah mezi mluvčími generačně symetrický, volí mluvčí výhradně tykání. V případě generační asymetrie volí většinou starší vůči mladšímu tykání, přičemž mladší staršímu vyká. Generační asymetrie má vliv nejen na volbu sociálně-deiktických výrazů ale v případě rodinných návštěv také na vnitřní rodinnou společenskou hierarchii (srov. Hoffmanová – Müllerová – Zeman, 1999: 21).

Na všech návštěvách jsou dva stejní mluvčí (Ilona a Eliška), jejichž sociální role se mění s ohledem na místo návštěvy. Ilona a Eliška figurují střídavě v roli hostitelů i hostů. Návštěv 1 – 3 se účastní čtyři stejní mluvčí, přičemž na návštěvě 2 jsou přítomni ještě další mluvčí-hosté. Návštěv 7 a 8 se účastní stejní mluvčí ve stejných sociálních rolích. Jakožto jeden z mluvčích jsem navíc měla možnost na všech návštěvách provádět zúčastněné pozorování.

Analyzovaná data z návštěv vystavila mé analytické práci následující omezení: neanalyzovala jsem dyadické návštěvy, nejméně se návštěvy účastnili tři mluvčí, nejvíce

sedm. Určité dyadické tendence však i přes vyšší počet mluvčích vykazují návštěvy 4, 5 a 10, kdy jsou určití mluvčí upozaděni z důvodu vnitřní rodinné společenské hierarchie.

Nahrávky nákupních rozhovorů mezi prodávacem a zákazníkem pocházejí ze dvou pražských obchodů. Celkem bylo v obchodech nahráno 46 hodin záznamu. Všechny nahrávky zaznamenal sám prodáváč, a to převážně v nepřítomnosti mě jakožto výzkumníka. Proáváč byl instruován, aby se pokusil nechat nahrávací zařízení puštěné vždy po delší čas pracovní doby, a to bez ohledu na frekventovanost příchodu zákazníků.

A. **Vinotéka:** Praha, 2013; 2 prodáváci (manželský pár); 11 rozhovorů

B. **Antikvariát:** Praha, 2013; 1 prodáváč; 9 rozhovorů

V obou případech se jednalo o menší obchody, přičemž ani jeden z nich se nenachází v centru Prahy. Oba prodáváci jsou zároveň i majiteli obchodu. Vinotéka se nalézá v okrajové městské části, která s ohledem na poměrně nízký počet obyvatel (10.000) a odlehlost od centra Prahy splňuje spíše charakteristiky vesnice nežli velkoměsta. Proáváci ve vinotéce tedy často obsluhují osoby jim blíže známé, čímž může docházet k mísení, popř. změnám sociálních rolí prodáváč a zákazník.

V případě vinotéky bylo nutné rozhodnout, jestli je vhodné zařadit i rozhovory, které probíhají mezi prodávacem a *štamgasty*, kteří si při sezení u stolu objednávají víno, tj. zboží. Tyto interakce by bylo možné s ohledem na předmět rozhovoru považovat za určitý druh nákupních rozhovorů. Dochází zde však k posunu v sociálních rolích mluvčích, kdy prodáváč zastává roli obsluhy. Navíc těmto rozhovorům chybí takřka celá finální fáze, neboť zákazník neuskutečňuje ani platbu za zboží ani neopouští s převzatým zbožím obchod. S ohledem na tuto skutečnost, byly takovéto rozhovory pro tuto analytickou práci nevhodné.

1.4.1 Charakteristické rysy návštěvy a kritéria výběru

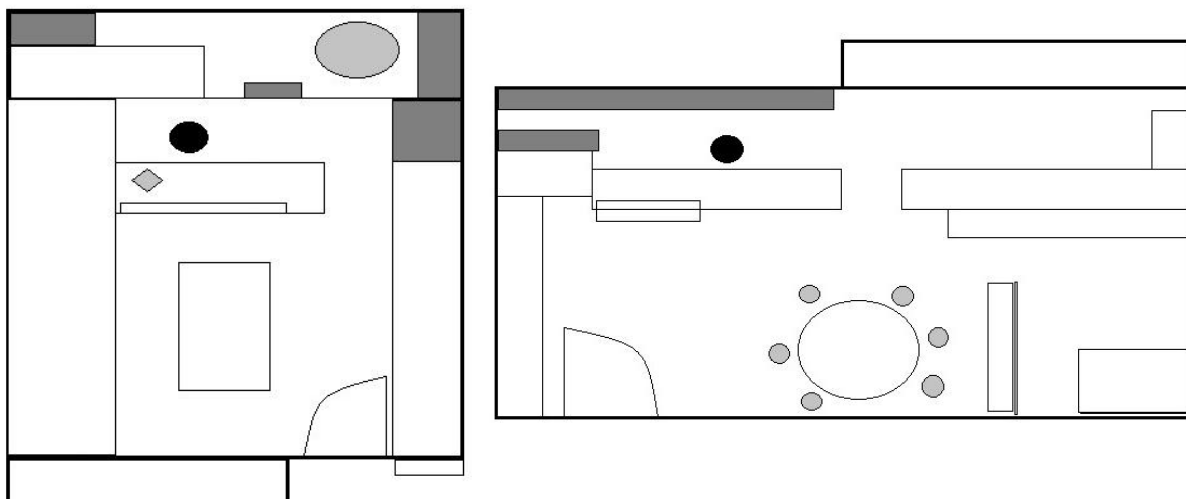
Komunikační událost *návštěva*, resp. konkrétně neoficiální přátelská nebo rodinná návštěva má svou relativně ustálenou formu. Účastníci těchto komunikačních událostí jsou většinou lidé, kteří se dobře znají, tj. přátelé nebo rodinní známí, nebo přímo rodinní příslušníci. Tito lidé se navštěvují buďto pravidelně nebo alespoň ku příležitosti zvláštních událostí (např. narozeniny, Vánoce). Jejich návštěvy bývají nejen účelové, ale i zcela běžné, tj. sloužící k utužování vzájemného kontaktu a přátelských vztahů. V případě, že se jedná o návštěvy účelové, tj. hosté nebo hostitelé návštěvu organizují záměrně, protože od druhé strany něco potřebují, vyznačuje se i přesto určitá část návštěvy převažující fatickou funkcí jazyka.

Rozhovory na návštěvách jsou běžně zaměřené na udržování a rozvíjení společenského styku. Základní sociální role vyplývající z komunikační události návštěvy jsou po dobu celého konání návštěvy jasně vymezeny, tj. role hostitelů a hostů jsou v převážné většině případů stálé a neměnné. Sociální role hostitele umožňuje danému mluvčímu formovat průběh komunikační události návštěvy, např. nabízet pohoštění, volit specifická témata týkající se zdravotního stavu hosta a nových informací o rodině hosta. Průběh rozhovoru hostitel v případě ohlášených návštěv formuje s ohledem na hosta, rozdílně tomu může být v případě neohlášených návštěv, popř. návštěv opožděných. Mluvčí však kromě těchto sociálních rolí přejímají i jiné role, např. žadatele o službu a jejího poskytovatele, v takovémto případě se komunikační událost návštěvy částečně přibližuje nákupnímu dialogu. Rozhovory na návštěvách jsou dosti variabilní, neboť závisí na mnoha různých faktorech. Jsou-li však návštěvy příliš frekventované mohou se stát stereotypními. Variabilita a případná stereotypnost však závisí do značné míry na vlastnostech mluvčích a není odvislá pouze od frekventovanosti.

Charakteristické je i místo konání návštěv, kterým je většinou místo trvalého bydliště hostitele, popř. jiné místo, kde se hostitel často zdržuje a má zde své zázemí. Jedná se o prostory privátní, které jsou uzavřené a určeny výlučně pro rodinné příslušníky a zvané hosty. Komunikační událost návštěvy je soukromou událostí velice osobního rázu.

1.4.2 Charakteristické rysy obchodu a nákupního rozhovoru a kritéria výběru

Nakupování je jednou z běžných každodenních komunikačních událostí. V dnešní době převažují především ve velkoměstech nákupy ve velkých supermarketech a nákupních centrech, kde většinou není komunikace mezi prodávčem a zákazníkem nutná, resp. je nutná pouze při placení (Donátová, 1998), naopak při vybírání zboží většinou není ani možná. Tato velká nákupní centra představují značnou konkurenci malým obchodům, které jsou však, jak se zdá, v případě určitých druhů zboží (např. knihy, starožitnosti, zdravá výživa, víno) stále upřednostňovanou variantou. Jedná se tedy o specifický typ malých obchodů, v nichž nabízí natolik specifické zboží, že je komunikace s prodávčem nutná. Pro účely analýzy nákupních rozhovorů byl vybrán právě tento typ obchodů. K nutnosti komunikace v obou analyzovaných případech navíc přispívalo i specifické místní uspořádání prodejny, kdy je určité zboží dostupné pouze prodávči v prostorách za jeho pultíkem. V následujících schématických pláncích je prodáváč označen černou barvou, zboží dostupné pouze prodávči tmavě šedou a místa, kde se nacházejí známí nebo v případě vinotéky štamgasti, světle šedou.



Obr. 3 Antikvariát (vlevo), vinotéka (vpravo)

Donátová (1998) uvádí, že míra unifikovanosti nákupních rozhovorů závisí na míře běžnosti nabízeného zboží. V případě, že dochází k nákupu obdobného zboží (potravin) je komunikace mezi zákazníkem a prodávčem omezena na minimum, naopak značná specifičnost nabízeného zboží vede k menší standardizovanosti rozhovorů (Donátová, 1998). V případě analyzovaných nákupních rozhovorů navíc k individualizaci komunikace přispívala malá velikost obchodu, relativně stálá klientela a osobnostní vlastnosti prodávců.

Základní sociální role vyplývající z komunikační události nákupu prodáváč a zákazník jen málokdy ustupuje do pozadí. Jak píše Nekvapil (2010: 497) sociální role, resp. kategorie zákazníka se pojí s normativně očekávanými aktivitami jako žádat určitý druh zboží, volit z několika možností, prohlížet si zboží a sahat na něj a popř. vybrané zboží přenášet z jednoho místa na druhé v rámci jasně vymezeného prostoru. V kontextu vinotéky k těmto aktivitám běžným pro většinu druhů obchodů přibývají aktivity profesionálně-specifické jako mít možnost ochutnávat. Je to tedy zákazník, který má jako žadatel o službu právo strukturovat obsahově nákupní dialog. Na druhé straně je to však prodáváč, který organizuje komunikační událost z hlediska formy a snaží se, aby ji dovedl ke zdárnému ukončení.

Relativní neměnnost sociálních rolí má vliv i na užívání poměrně ustálených floskulí a formulací, jak prodávčem, tak zákazníkem. K modifikaci ustálených formulací a celkově konvencionalizované formy nákupního rozhovoru v malých obchodech přispívá především faktor poměrně stálé klientely. Situace rozhovoru může být ovlivněna vnějšími faktory, např. jiným existujícím vztahem mezi partnery, který může oslabovat nebo naopak posilovat protiklad sociálních rolí (srov. Müllerová, 1978).

Místo konání nákupu je na rozdíl od místa konání návštěvy místem veřejným. Nákupnímu rozhovoru mohou být mimo prodavače a zákazníka přítomni i *nezúčastnění diváci a posluchači (bystanders)*, kteří komunikační událost záměrně neruší ani ji nápadně nesledují (Auer, 2014: 152).

1.5 Přehled literatury

Presekvence představují jeden z hlavních zkoumaných jevů konverzační analýzy (srov. Nekvapil, 1999/2000). Presekvencím a jejich užívání a formě, ať už obecně jako celkové kategorii nebo jen určitým typům, se věnuje poměrně značné množství konverzačně-analytických studií. Jak již bylo řečeno dříve, většina mě známých studií je založena na amerických datech, což vychází ze skutečnosti, že konverzační analýza ve svých začátcích vycházela právě z amerických dat. I v českém prostředí však nezůstalo téma presekvencí nepovšimnuto, proto se v této části kromě relevantních zahraničních studií, věnuji i dostupným studiím domácím.

Ze sporadického zastoupení českých studií věnujících se presekvencím vychází i problematika vhodného pojmenování všech typů daných jevů. Pojmy, které zde užívám, jsou většinou mými vlastními návrhy pojmů. Jiné pojmy pochází ze zde zmiňovaných českých studií, některé s dříve navrhovanými pojmy polemizují.

1.5.1 Zahraniční publikace

Zahraniční publikace o presekvencích je možné rozdělit na dva druhy (1) studie zabývající se presekvencemi obecně a všemi druhy presekvencí, resp. většinou druhů a (2) studie věnující se primárně problematice jednoho druhu presekvencí. K prvnímu druhu patří publikace Levinsona (1983), Schegloffova kniha *Sequence Organization in Interaction* (2007) a částečně také studie Terasakiové (2004: 173 – 177).

Levinson se věnuje problematice presekvencí v jedné kapitole (345 – 364) své knihy *Pragmatics*. Na rozdíl od Schegloffa Levinson ihned v úvodu této kapitoly od sebe terminologicky rozlišuje pojmy *pre-sequence* a *pre-s*, přičemž první z nich rezervuje pro typ dané sekvence, zatímco zkrácený název přiřazuje k replice. Schegloff však využívá termíny synonymně, jak dokladuje i vyjádřením „*pre-sequences*“ or „*pre's*“ for short ve své studii *Preliminaries to Preliminaries* (1980: 114). Zdá se, že ekvivalentně, tj. jakožto synonym

využívají těchto pojmů ve svých studiích i ostatní autoři. Schegloff (2004: 48) však k terminologickému rozlišení přispívá rozdělením kategorie presekvencí na dvě hlavní podkategorie:

- 1) obecné presekvence (*general pre-sequences*)
- 2) druhově specifické presekvence (*type-specific pre-sequences*)

Obecné presekvence nejsou přímo vázány k žádnému konkrétnímu typu presekvence. Jsou zaměřeny na zajištění úspěšnosti následujícího rozhovoru. Naopak druhově specifické presekvence jsou utvářeny tak, aby odpovídaly a přímo specifikovaly určitý typ následující sekvence, jehož možné budoucí užití projektují. Zvláštní typ této druhé kategorie představují tzv. *pre-pre's* nebo-li *preliminaries to preliminaries*, které, třebaže jsou druhově specifické, mohou v určitých obměnách předcházet různé typy druhově specifických presekvencí.

Co se presekvencí obecně týče, je kromě terminologické otázky důležitým aspektem jednotlivých studií také funkční hledisko, jakým presekvence pojímají. V jednotlivých studiích je možné rozlišit tři základní pojetí, která se však do určité míry mezi sebou prolínají a překrývají. Jedním ze základních pojetí, které se do určité míry projevuje u všech autorů, je hledisko týkající se sekvenční organizace rozhovoru. U presekvencí je pod vlivem tohoto hlediska zdůrazňována především jejich vlastnost nacházet se sekvenčně před projektovanou akcí. Tuto vlastnost Schegloff (2004: 28) označuje jako *pre-ness*. Jedná se tedy o párovou sekvenci, která ověřuje naplnění zdařilostních podmínek potřebných pro uvedení následující sekvence. S tímto souvisí i preferenční organizace rozhovoru, která je zohledňována jako motivace pro presekvence ve většině studií. Terasakiová (2004) v souvislosti s oznamovacími presekvencemi zdůrazňuje preferenci neopakovat se.

Další pojetí, které ve svém článku *Pre-sequences and Indirection* (1988) rozpracovává Schegloff, poukazuje na souvislost presekvencí s teorií mluvních aktů. Jak píše Schegloff, teorie mluvních aktů poskytuje dvě alternativní analýzy určité výpovědi, a to jako přímý nebo nepřímý mluvní akt. Přičemž většinou je to právě ten druhý, nepřímý mluvní akt, jehož význam recipient implikuje. Jak Schegloff ukazuje, díky opravným sekvencím je možné potvrdit, jaké jsou analýzy, které recipient v rozhovoru činí. Díky několika případům, v nichž příjemce zprávu nejprve analyzuje špatně a následně svou interpretaci mění, dospívá Schegloff k závěru, že realizované analýzy se neshodují s analýzami, které navrhuje teorie mluvních aktů. Lépe řečeno, jedna z realizovaných interpretací je právě nepřímý mluvní akt, ale tato je provedena až následně, když si recipient povšimne, že daná replika nebyla zamýšlenou presekvencí.

Třetím pojetím funkčnosti presekvenčí je zdvořilostní hledisko, které ve své studii zdůrazňuje především Taleghani-Nikazmová a Placenciová (1997). Taleghani-Nikazmová ve své studii primárně zdůrazňuje sekvenční umístění presekvenčí a jejich lingvistickou kompozici, později však zároveň upozorňuje na jejich souvislost s preferenční organizací a navíc s orientací na tvář (*face work*). Objasňuje, že se jedná o komunikační strategii, která přispívá k projektování sociální solidarity.

Studie věnující se primárně jednomu druhu presekvenčí naznačují, že určité druhy jsou analytiky zkoumány ve větší míře než ostatní. Tak se například mnoho studií zabývá, i když třeba jen okrajově, oznamovacími a vyprávěcími presekvenčemi, další žádacími presekvenčemi a jinou sekvencí označovanou v anglicko-jazyčné literatuře *summons-answer sequence*. Poměrně značné množství studií se také věnuje předzávěrovým sekvencím.

1.5.1.1 Obecné presekvence

K obecným presekvenčím, které jak již bylo řečeno, nejsou vázány na určitý druh presekvence, se řadí jako jediná právě sekvence předvolání-odpověď. Jejím užívání a formě se ve své studii věnuje částečně Terasakiová a z částečně jiného pohledu ji popisuje též Spolsky ve své knize *Sociolinguistics* (1998: 16 – 17). Z mě známých studií se problematice sekvence předvolání-odpověď věnuje nejpodrobněji Schegloff, a to dokonce v několika studiích (1968, 2002, 2004, 2007). Ve své studii publikované v roce 2004 v knize editované Gene Lernerovou, se Schegloff věnuje především formě druhé části sekvence předvolání-odpověď, tj. odpovědi (*answer*). Právě v rámci této studie přímo rozlišuje dle komunikační události dva druhy této sekvence (a) z očí do očí a (b) telefonické. Ve své studii *Beginnings in the Telephone* Schegloff poukazuje na poměrně zásadní rozdíly v těchto dvou druzích rozhovorů. Tyto rozdíly významně ovlivňují nejen sekvenci předvolání-odpověď ale i průběh celého rozhovoru. Jak vysvětluje Schegloff, uvedení první části této párové sekvence, tj. předvolání (*summons*) se u komunikační události, která probíhá z očí do očí, odvozuje od možnosti určit vhodný okamžik pro přerušení s ohledem na možnost sledování probíhající činnosti. U telefonického rozhovoru však volajícímu vhodné načasování není umožněno, je tedy pouze na volaném, aby sám odhadl své možnosti a pokusil se telefon zvednout ve vhodný okamžik.

Na základě již zmíněné studie o začátcích telefonických rozhovorů, je poté možné uvedené dvojité rozdělení ještě dále členit, a to v obou případech na rozhovory soukromé a na druhé straně rozhovory institucionální a pracovní. Schegloff v převážné míře vychází

z příchozích telefonických rozhovorů, které byly zaznamenány na policejní stanici. Právě v souvislosti s těmito institucionálními rozhovory ukazuje na základní odlišnost v sekvenci předvolání-odpověď vyplývající z odlišné míry oficiality rozhovoru. Schegloff ukazuje, že zatímco v běžných osobních rozhovorech příjemce hovoru většinou využívá jakožto odpovědi na předvolání pouhého pozdravu *hello*, na policejní stanici ihned v rámci této úvodní sekvence dochází k určitému druhu sebeidentifikace. V souvislosti s tímto Schegloff zmiňuje asymetrii, která se mezi volajícím a volaným vytváří. Jedná se konkrétně o asymetrii informační, když zatímco volající ví, kdo je zamýšleným cílem jeho telefonátu, volaný v okamžiku, kdy zvedá telefon, není schopen identifikovat volajícího. Navíc je to právě volaný, který uskutečňuje první verbální repliku. Replika volajícího se totiž běžně omezuje na pouhé standardizované mechanické zazvonění telefonního aparátu.

Obr. 4

Who	Utterance	Comment
Caller	(dials; phone rings)	This is the <i>summons</i>
Other	Hello?	<i>Answer</i>
Caller	Hello, this is Joe. Is that Bill?	<i>Identification</i>
Other	Yes.	<i>Identity stage</i>

(Spolsky, 1998: 16)

Schegloff ve svém článku navíc popisuje modifikace, které stále modernější technika vnáší do technik, které mluvčí v rozhovorech využívají. Díky možnosti vidět na displeji číslo volajícího se například informační asymetrie mezi mluvčími začíná postupně vyrovnávat. Jak Schegloff sám píše, jeho článek úvodních presekvencí vzbudil poměrně značnou odezvu ze strany analytiků z jiných zemí, kteří začali vydávat studie zabývající se srovnáváním amerických dat s daty vlastními.

1.5.1.2 Druhově specifické presekvence

Z druhově specifických presekvencí je zřejmě největší pozornost věnována vyprávěcím presekvencím. Jako první se pravděpodobně vyprávěcími presekvencemi, resp. předmluvními sekvencemi, zabýval Sacks ve své studii *An Analysis of the Course of Joke's Telling in Conversation* (1989). Na Sacksovu studii navazuje svým článkem *In Another Context* (1992) Schegloff. Vyprávěcí presekvence je jednou ze tří základních možných částí konverzačního příběhu, jak jej definuje Sacks:

- 1) předmluvní sekvence / vyprávěcí presekvence (preface sequence)
- 2) vyprávěcí sekvence (telling sequence)
- 3) responsní sekvence (response sequence)

Jak píše Schegloff, předmluvní sekvence by měla obsahovat informace o zdroji příběhu, údaje o tom, kdy se příběh odehrál a charakteristiku typu příběhu. Předmluvní sekvence by díky těmto informacím měla zajistit, že to, co vypravěč zamýšlí povědět, publiku dosud není známo. V tomto ohledu se účel vyprávěcí presekvence shoduje s důvodem využívání oznamovací presekvence.

Výhradně oznamovacím presekvencím se ve své studii věnuje Terasakiová, která jejich funkci spojuje především s preferencí mluvčích neopakovat se. Jak píše Terasakiová, sdílejí oznamovací presekvence určité komponenty s předmluvní sekvencí konverzačních příběhů. Oznamovací presekvence by měla podle Terasakiové obsahovat několik základních údajů. Jedním z nich je pojmenování předmětu zamýšleného oznámení, toto je jeden z komponentů, který odlišuje oznamovací presekvenci od předmluvní sekvence konverzačního příběhu. Dalšími informacemi jsou charakteristika, příp. evaluace budoucí informace, odkaz na časový údaj a nabídka, nebo žádost o sdělení. Jak je ze srovnání patrné, časový a evaluační údaj jsou pro oba druhy presekvencí shodné. Přičemž u obou druhů zprostředkovává charakteristika příběhu interpretační klíč, v němž mluvčí, resp. vypravěč poskytuje posluchači podklady pro očekávanou odezvu, která by měla následovat v rámci konečného vyhodnocení.

Kromě oznamovacích a vyprávěcích presekvencí je zvláštní pozornost věnována také dalšímu typu druhově specifických presekvencí, a to konkrétně žadacím presekvencím. Těmi a také žádostmi celkově se ve své studii zabývá Taleghina-Nikazmová, přičemž akcentuje především souvislost mezi žádostmi a preferenční organizací rozhovoru. Žádosti jsou ve srovnání s nabídkami nepreferované, proto jsou právě při formulování žádosti hojně užívány presekvence. Žadací presekvence nejenže minimalizují četnost výskytu nepreferované odpovědi, ale umožňují elicitovat nabídku od žádaného. Taleghani-Nikazmová ve své studii na základě audio a video nahrávek telefonních i běžných rozhovorů pocházejících od německých mluvčích vypracovala přehled jednotlivých forem žadacích presekvencí: 1 v podobě dotazu, 2 v podobě úvahy a 3 v jiné podobě (chtění / nechtění, přání, sekvenční umístění). Kromě jejich užívání se tedy Taleghani-Nikazmová věnuje i jejich formě, a to i z hlediska syntaxe, kdy se zabývá využíváním podmínkových vět, resp. vět uvozených německou spojkou *wenn*.

Poměrně značná pozornost je v konverzační analýze věnována také předzávěrovým sekvencím. Prvním z článků, který se velice podrobně zabýval právě předzávěrovými

sekvencemi, je studie *Opening up Closings* od Sackse a Schegloffa. Ti ve své studii analyzují data pocházející z anglických telefonních rozhovorů, přičemž ukazují na markery (*well, okay* většinou s klesavou intonací), které mohou buďto samy nebo v rámci repliky fungovat jako předzávěrová sekvence. Sacks a Schegloff také poukazují na souvislost mezi začátkem konverzace a právě jejím uzavíráním, kdy může docházet v rámci předzávěrových sekvencí k využívání informací, které zazněly v úvodní fázi rozhovoru. Na předzávěrové sekvence existují dvě základní možné odpovědi, a to buďto započetí nového tématu, nebo souhlas s ukončením vyjádřený prostřednictvím druhé části předzávěrové sekvence. Sacks a Schegloff zároveň ve své studii navrhuji, že se jedná o jazykovou univerzalitu.

Na Sacksovu a Schegloffovu studii reaguje v souvislosti s daty pocházejícími z ekvádorských španělských rozhovorů Placenciové, jak je přímo patrné i z názvu jejího článku *Opening up Closings: The Ecuadorian Way*. Placenciová ve své studii zkoumá stejně jako Sacks a Schegloff telefonické rozhovory, přičemž poukazuje na určité vlastnosti, které jsou v ekvádorských španělských rozhovorech stejné jako v amerických a naopak poukazuje také na určité odlišnosti, které se podle ní zdají být provázané s kulturou. Zároveň Placenciová také ve své studii na rozdíl od studie americké poukazuje na souvislost mezi předzávěrovými sekvencemi a orientací mluvčích na tvář a užívání nepřímosti. Placenciová ukazuje, že se v ekvádorských španělských rozhovorech využívá podobných výrazů jako v anglických rozhovorech, takovými jsou ve španělštině např.: *entonces, muy bien, ya okay, ya entonces* nebo *bueno entonces*. Právě tyto výrazy považuje Placenciová za nepřímé, neboť se podle ní běžně přímo užívají jako výrazy *souhlasu* (*expressions of agreement*).

Analýzou předzávěrových sekvencí ve španělských telefonních rozhovorech se zabýval také Coronel-Molina ve své studii *Openings and Closings in Telephone Conversations between Native Spanish Speakers*. Analyzovaná data pochází od rodilých mluvčích španělštiny pocházejících z Latinské Ameriky. Tato studie ve srovnání s ostatními již zmíněnými studiemi vyniká především odlišným přístupem autora, který využívá více kvantitativního způsobu výzkumu než kvalitativního. Coronel-Molina vyčísluje nejen kombinace jednotlivých částí vyskytujících se v závěru rozhovorů, ale také vypočítává jednotlivé případy podle toho, který z mluvčích iniciuje ukončení rozhovoru. Přidanou hodnotou této studie je také autorovo poukázání na možnost uplatnění tohoto druhu studií ve výuce cizích jazyků.

Kromě již zmíněných druhově specifických presekvencí je zvláštní pozornost věnována také zvláštnímu typu *pre-pre* sekvence, která předchází nejen zamýšlenou verbální akci, ale také její presekvenci. Tímto specifickým typem presekvence se ve svém článku *Preliminaries*

to *Preliminaries: Can I Ask You a Question?* zabývá Schegloff. S pre-pre sekvencemi v této své studii Schegloff spojuje především řadu vtipných souvislostí, které mluvčí v rozhovorech realizují. Jedním takovým humorným příkladem je reagování na otázku *Can I ask you a question?* odpovědí *You already did*. Tento typ presekvence má dvě základní formy, a to otázku a oznamovací větu, přičemž tato presekvence projektuje akci, která automaticky nenásleduje. Je-li tedy například projektována otázka, může v další replice následovat například konverzační příběh, naopak projektovaný příběh může být nejprve uvozen sledem několika otázek. Pre-pre sekvence jsou většinou následovány pobídkou k pokračování, jen zřídka je jejich pokračování zablokováno. Pobídka k pokračování může být navíc vyjádřena například pouhým neverbálním udržováním očního kontaktu. Využívání tohoto druhu presekvence navíc na rozdíl od ostatních pravděpodobně nesouvisí s preferenční organizací rozhovoru, spíše ukazují, že mluvčí má v úmyslu uskutečnit verbální aktivitu, která by bez jasného „klíče“ nemusela být pro další mluvčí rozpoznatelná. Pre-pre sekvence nabývají podobně jako i jiné druhově specifické presekvence určité konvencionalizované formy. Pro americké rozhovory definuje Schegloff toto schéma: *Can I X?* nebo *Let me X.*, kde *X* zastupuje pojmenování projektované aktivity.

1.5.2 Domácí publikace

Jak již bylo řečeno, v českém kontextu není téma presekvenčí příliš zpracované. Stručná přehledová informace o presekvencích byla formulována Nekvapilem (1999–2000) v článku *Etnometodologická konverzační analýza v systému encyklopedických hesel*. Tato publikace je navíc také dosud jedinou česky psanou publikací pojednávající výhradně o konverzační analýze. Další článek analyzující presekvence v českých rozhovorech pochází opět od Nekvapila (1997), který se věnuje tématu „objednávání předmětů“ v nákupních rozhovorech, resp. žadacím presekvencím. Data, která Nekvapil ve studii využívá byla nahrána v malém českém obchodě na podzim roku 1995. Podobně jako Placenciová se Nekvapil vyjadřuje k hypotéze univerzálnosti presekvenčí, přičemž poukazuje na dvě odlišnosti mezi anglickými a českými rozhovory. Usuzuje však, že tyto odlišnosti vycházejí spíše z omezené velikosti obou dostupných korpusů, nežli z kulturně a jazykově podmíněného komunikačního jednání mluvčích. Žadacím presekvencím a navíc také předvolání-odpověď sekvencím se ve své diplomové práci věnuje Donátová (1998). Donátová podobně jako Nekvapil vychází z dat nahraných v prostředí českého obchodu, konkrétně knihkupectví, kde se věnovala nákupnímu rozhovoru mezi prodávacem a zákazníkem. Práce Donátové je poměrně zvláštní, co se týče

částečného užívání vlastní české terminologie, čemuž se věnuji v následující kapitole. Donátová se ve své práci nezabývá výlučně tématem presekvencí, ale zároveň popisuje nákupní rozhovor jako celek, tj. jeho fáze a užívání vložených sekvencí a postranních sekvencí.

V souhrnu dostupných domácích publikací, které se věnují problematice presekvencí, by také rozhodně neměla zaniknout učebnice *Čeština jako cizí jazyk: Úroveň B2*, která byla zpracována na Univerzitě Karlově v Praze při Ústavu bohemistických studií. V části *Organizace rozhovoru* v osmé kapitole *Struktura textu a komunikace* je jeden oddíl věnován také presekvencím (Nekvapil, 2005: 168 – 171). Zařazení kapitoly o organizaci rozhovoru ukazuje na vhodnost využívání výzkumných výsledků konverzačně-analytických studií ve výuce cizinců. Na tuto možnost praktické aplikace ve své práci poukazuje právě i Coronel-Molina.

1.6 Hypotézy

Tato práce si na základě analyzovaných dat klade za cíl, jak již bylo dříve řečeno, potvrdit nebo případně vyvrátit následující hypotézy: (a) univerzálnost presekvencí a (b) korelace míry užívání předzávěrových sekvencí s institucionalitou situace, tj. orientací mluvčích na Jakobsonovy funkce jazyka. Jednotlivé druhy komunikačních událostí byly vybrány s ohledem na reprezentaci různých funkcí jazyka. Nákupní rozhovor představuje institucionálnější sféru komunikace, v níž se mluvčí orientují více na zprávu nežli na kontakt. Návštěvní rozhovor je na druhé straně zástupcem komunikační události, která slouží primárně k utužování sociálních vazeb. Oba druhy rozhovorů nejenže reprezentují odlišné druhy funkcí jazyka, ale zároveň také zastupují lidskou komunikaci ve dvou odlišných sektorech, a to soukromém a veřejném.

Co se univerzálnosti presekvencí týče, Nekvapil ve svém článku (1997) uvažuje o presekvencích jako o „středních jevech“ (*intermediate structures*), a to s ohledem na jejich rozsáhlost z hlediska obsazenosti několika po sobě následujících sekvencí. Nekvapil tímto presekvence umísťuje na ose, na jejímž jednom konci jsou jevy lokální, tj. párové sekvence a opravy, a na druhém globálně operující jevy jako konverzační příběhy, blíže k rozsáhlejším organizačním jevům. Právě s globálně operujícími jevy Nekvapil v souvislosti s Levinsonem (1983) spojuje vyšší míru variability založenou na jazykových a kulturních odlišnostech. Svůj předpoklad o lingvistické a kulturní variabilitě však Nekvapil na základě analyzovaných dat záhy zpochybňuje. Na základě porovnání dat z anglického a českého korpusu Nekvapil sice

poukazuje na možné odlišnosti, tyto však spíše než jazykové a kulturní variabilitě přisuzuje omezením obou korpusů. Jedním z cílů mé práce je tedy na základě analýzy dalších dostupných dat přispět k otázce univerzálnosti presekvenčí a případně ukázat na specifickou českých presekvenčí především ve srovnání s americkými, ale i částečně německými a španělskými.

V souvislosti s předzávěrovými sekvencemi si tato práce klade za cíl potvrdit nebo vyvrátit hypotézu, že užívání předzávěrových sekvencí koreluje s mírou institucionality situace, v níž rozhovor probíhá, resp. s mírou uplatnění fatické funkce jazyka. Fatickou funkci jazyka vymezil s odvoláním na Malinowského *phatic communion* (Ogden – Richards, 1923: 315 cit. podle Laver, 1975: 243) ve své studii *Closing Statement: Linguistics and Poetics* Roman Jakobson. Jak již bylo řečeno dříve, fatická funkce jazyka se vztahuje ke kontaktu mezi mluvčím a posluchačem. K různým pojetím fatické komunikace se ve své studii vyjadřuje Laver (1975), přičemž nejenže srovnává již existující definice, ale zároveň sám na základě rozsáhlého zúčastněného pozorování amerických a britských rozhovorů definuje jednotlivé komunikační funkce fatické komunikace. Laver definuje tyto funkce fatické komunikace: (a) utváření a upevňování vzájemného vztahu mluvčích, (b) usnadnění managementu vzájemných vztahů a (c) poskytuje účastníkům rozhovoru indexikální fakty o mluvčího identitách, vlastnostech a postojích, které detailně utvářejí vztah mezi mluvčími v klíkových mezních fázích rozhovorů (tj. úvodních a závěrových), kde je nejvíce ohrožován jejich psychologický komfort (Laver, 1975), resp. tvář. Jak sám Laver dále ve své studii píše, těchto funkcí fatické komunikace není zapotřebí v případě, že jsou role mluvčích již předem jasně vymezeny, tj. není potřebné je v rozhovoru nejprve implicitně stanovit. Zde ověřovaná hypotéza vychází z předpokladu, že v rámci závěrových výměn v nákupních rozhovorech, tj. rozhovorech veřejných, v nichž jsou sociální role mluvčích předem jasně definovány, nemají mluvčí potřebu využívat speciální komunikační (před)závěrové techniky, protože se neorientují na zachování kontinuity navázaného vztahu. S nákupním rozhovorem v tomto ohledu kontrastuje zvolená komunikační událost přátelské nebo rodinné návštěvy.

2. Analýza

Analytická část této práce je rozčleněna do jednotlivých podkapitol, které se snaží kopírovat temporální strukturu rozhovorů, a to do tří základních fází: (1) úvodní fáze, (2) středová fáze a (3) závěrová fáze (srov. Laver, 1975: 217). Jednotlivé podkapitoly, tj. fáze, jsou dále rozděleny dle vyskytujících se druhů presekvenčí. Podle tohoto klíče je tak v úvodní fázi zevrubně charakterizována sekvence *předvolání – odpověď*. Úvodní fáze volně přechází do středové fáze, která je nejobsáhlejší s ohledem na to, že se v ní běžně vyskytují všechny typy druhově specifických presekvenčí, kromě předzávěrové sekvence, která se řadí již do fáze závěrové.

V jednotlivých podkapitolách jsou v první části odděleně prezentována data pocházející z komunikační události nákupu a návštěvní rozhovory. Následně jsou získané výsledky uváděny do vzájemných souvislostí tak, aby byly patrné rozdíly, ale především byly umožněny univerzální charakteristiky, které nejsou závislé na odlišných sociálních rolích účastníků ani na míře institucionality dané komunikační události. Prezentované výsledky jsou navíc srovnány s dostupnými americkými a dalšími studiemi. Na prvním místě jsou prezentována data z nákupů, neboť se jedná o srovnatelná data, která již byla předmětem analýzy dostupných domácích publikací. Ne všechna získaná data, u nichž byla provedena kvalitativní analýza, jsou prezentována v rámci této kapitoly. Transkripty všech nákupních rozhovorů jsou dostupné v příloze 2. Z návštěvních rozhovorů byly přepsány pouze určité pasáže, přičemž byl zvolen pouze zjednodušený způsob transkripce. Tato data nejsou součástí přílohy. Kromě vlastních dat jsou někdy v případě potřeby citována i data pocházející od jiných autorů (především Donátová, 1998).

2.1 Úvodní fáze

Struktura úvodní části rozhovoru byla pro americká data z telefonních rozhovorů rozdělena do čtyř párových sekvencí. Na tomto místě předkládám spíše schematické znázornění této struktury, přičemž stručně objasňuji základní funkci jednotlivých verbálních akcí. Také poukazují na určitá specifika, která se v této struktuře objevují a vyplývají právě ze skutečnosti, že jsou založena na telefonních datech. Dále se s ohledem na zaměření této práce zabývám první ze čtyř párových sekvencí, a to sekvencí předvolání – odpověď.

Úvodní výměny jsou charakterizovány rolmi partnerů v řečovém aktu, přičemž na jedné straně stojí volající, tj. sdělovatel a na druhé volaný, tj. příjemce. Jak již bylo naznačeno dříve, první replika, tj. replika volajícího (*summoner*) sestává v telefonních rozhovorech

z pouhého mechanického zazvonění telefonu. Volaný (*summoned*) je tedy na tomto místě tím, který zahajuje vlastní rozhovor, resp. jeho verbální formu, a to odpovědí na předvolání. Jak zdůrazňuje Schegloff, rozhovor zde začíná tedy ten z mluvčích, kterému je dostupné méně informací. Schegloff tuto skutečnost vnímá jako informační asymetrii mezi partnery v rozhovoru, kterou, jak ukazují pokroky v technice, je snaha vyrovnávat právě ve prospěch volaného. S informační asymetrií souvisí právě druhá fáze rozhovoru, v níž se volající identifikuje a je rozpoznán volaným. Jako další následuje výměna pozdravů, počáteční dotazy a odpovědi a následně přechod ke středové fázi rozhovoru, tj. k důvodu volání. S přechodem ke středové části by měl započít volající, neboť on je tím, kdo zná účel volání. Tyto fáze telefonního rozhovoru se mohou částečně propojovat a modifikovat, ale povětšinou zůstává dodržen sled jednotlivých párových sekvencí: (1) předvolání – odpověď, (2) identifikace – rozpoznání, (3) pozdrav – pozdrav, (4) počáteční otázka – odpověď a (5) účel – odpověď. Jak je vidět z následujícího příkladu, technický pokrok, zdá se, v určitých případech jakoby vedl ke ztotožnění předvolání s identifikací a odpovědi na předvolání s rozpoznáním.

(1) Volá sud (TNV01)

Václav a Jana (manželé) jsou na návštěvě u Ilony a Elišky (matka s dcerou); návštěva se koná 24.12.; Václavovi během návštěvy volá známý; rozhovoru jsou přítomné všechny čtyři ženy, přičemž volajícího zná pouze Jana, tj. manželka Václava

VA = Václav (host, volaný)

KA = kamarád VA (volající)

645 VA: voni jezdí, voni jezdí dvakrát\
646 KA: ((zvoní VA telefon))
647 VA: ((kouká na telefon)) () ((přezdívka, které je špatně
648 rozumět)) co ten chce, ((zvedá telefon)) no slyším. čau.
649 KA: no: ahoj, hezký svátky vendo:, ()
650 VA: ((do telefonu)) taky taky, nápodobně\
651 KA: ahoj\
652 VA: tak (jo) (čau) čau\ (1,5s) ((zavěšuje)) <<šepot>nadranej jako
653 (sud).>

Předložený příklad (1) je mírně specifický, tj. nemusí nutně představovat zcela univerzální formu telefonního rozhovoru, neboť je charakterizován začleněním do jiné probíhající komunikační události, která je tomuto rozhovoru „nadřazená“. V příkladu (1) je však i s ohledem na tento specifický rys možné sledovat všechny fáze telefonního rozhovoru, jak

jsou definovány pro telefonní rozhovory na amerických datech, s výjimkou fáze čtvrté (počáteční otázka – odpověď).

Řádek 646 představuje předvolání v jeho typické mechanické podobě, jak je známé právě ze studií na amerických datech. Předvolání následuje z určitého hlediska identifikace mluvčího, která je dána tím, že volaný Václav (VA) má číslo volajícího kamaráda (KA) uložené ve svém mobilním telefonu. Bylo by možné tedy říci, že identifikace ze strany kamaráda proběhla již ve společné interakční minulosti obou mluvčích, tj. ve chvíli, kdy kamarád (KA) dal Václavovi (VA) své mobilní číslo. Samozřejmě by bylo možné platnost této identifikace rozporovat argumentem, že ačkoliv Václav ví, komu dané mobilní číslo patří, nemůže s jistotou vědět, jestli majitel telefonu je i volající (srov. Schegloff, 2002). Tento druh identifikace, která by se však vzápětí v řádku 649 mohla ukázat jako mylná, je následována rozpoznáním (*(jméno)*) *co ten chce*, (řádek 648). Teprve po sekvenci identifikace – rozpoznání následuje druhá část párové sekvence předvolání – odpověď. Odpověď na předvolání v řádku 648 *no slyším*. je následována ihned i pozdravem, a to ze strany volaného (Václava, VA). V návaznosti na toto jednání volající v následující replice (řádek 649) doplňuje pozdrav a zároveň ihned přechází ke středové části, tj. uvádí účel telefonátu. Volající (kamarád, KA) vynechává navíc párovou sekvenci počáteční otázka – odpověď, která slouží především ke zjištění vhodnosti načasování rozhovoru, který volající nemůže správně načasovat, protože s volaným nesdílí vizuální kanál. Lze však říci, že volající informaci o vhodnosti, resp. nevhodnosti zavolání získává implicitně z Václavovi (VA) repliky v řádku 648, která je charakteristická svou úsečností a rychlostí. Václav (VA) nejenže jedná proti určitému konvencionalizovanému průběhu rozhovoru (začíná s párovou sekvencí pozdrav – pozdrav), ale zároveň formuluje pouze krátké výpovědi, které navíc zakončuje melodémem ukončujícím klesavým. V řádku 650 volaný souhlasně reaguje na účel tím, že opětuje přání *hezkých svátků*, přičemž tato replika je opět charakterizována stručností a klesavou intonací. Tímto je účel rozhovoru naplněn a volající přechází k závěrové části, přičemž formuluje ihned pozdrav bez využití předzávěrové sekvence. Volaný Václav (VA) v řádku 652 souhlasí s ukončením rozhovoru, k čemuž využívá předzávěrové sekvence a doplňuje druhou část párové sekvence pozdrav – pozdrav.

V uvedeném příkladu se nejedná o zcela prototypickou formu telefonního rozhovoru, neboť se jedná o rozhovor, který je z hlediska načasování nevhodný, což ovlivňuje i průběh celého rozhovoru. I přes svou neprototypičnost může tento rozhovor dobře sloužit k následnému srovnání s realizací rozhovorů v interakci z očí do očí.

2.1.2 Předvolání – odpověď

Sekvence předvolání – odpověď, jak je patrné již z předchozího příkladu (1), slouží k otestování otevřenosti komunikačního kanálu. Tato sekvence předchází rozhovor jako celek, tj. řadí se do kategorie obecných sekvencí nikoliv druhově specifických.

Nákupní rozhovory vykazují, co se týče sekvence předvolání – odpověď, mnoho podobností s rozhovory telefonními. Předvolání v nákupních rozhovorech, alespoň co se týče malých obchodů, z nichž pochází zde analyzovaná data, mají podobně jako v telefonních rozhovorech formu mechanického zazvonění. Toto zazvonění vyvolává otevření dveří zákazníkem, neboť nade dveřmi je v obou příslušných obchodech umístěn zvonek. Za odpověď na toto předvolání je částečně možné považovat již samotné otevření, resp. odemčené dveře a přítomnost prodavače. Jak ukazuje následující příklad (2) někteří mluvčí tuto skutečnost považují za dostačující odpověď, zatímco jiní vyžadují doplnění o explicitní verbální vyjádření. Přičemž pozdrav, resp. jeho opětování není pravděpodobně považováno za dostačující doplnění.

(2) Suchý bílý (VIN_030_10b)

Ve vinotéce jsou přítomni majitel, jeho žena (tj. prodavač a prodavačka) a štamgasti; je později k večeru a oba prodavači pravděpodobně sedí u stolku, tzn. nejsou za prodejním pultíkem

PR = prodavačka

ZÁ = zákaznice

- 1 ZÁ: ((zvonek, vchází do obchodu)) dobrý den.
- 2 (.)
- 3 PR: (dobrý de:n)
- 4 ZÁ: můžu ještě (máte otevřeno,)
- 5 PR: no: když jsme tady tak [()]
- 6 ZÁ: [(to jsem ráda že jsem vás)] takhle
- 7 stihla\ (..) ee (.) nějaký suchý bílý\ (2s) [()]
- 8 PR: [máme] (.) vlašák
- 9 (.) ()

Zákaznice v řádku 1 svým příchodem do obchodu, resp. vzetím za kliku uvádí předvolání, přičemž jej vzápětí doplňuje o pozdrav. Odpověď na předvolání je neverbální podobně jako samotné předvolání, tj. odemčené dveře a přítomnost prodavačů v obchodě. Na svůj pozdrav dostává zákaznice odpověď ve formě pozdravu ze strany prodavačky po kratičké pauze. Tato pauze se zdá být důležitá pro pochopení následující repliky zákaznice, která opětovně,

tentokrát verbálně, formuluje předvolání k nákupnímu rozhovoru. Činí tak pravděpodobně v reakci na krátkou pauzu a vedou ji k tomu s největší pravděpodobností i neverbální faktory, kdy nevidí prodavačku za prodejním pultíkem a zároveň si je vědoma skutečnosti, že je již pravděpodobně po reálné otevírací době. V řádku 4 tedy zákaznice verbalizuje své předvolání, a to slovy *můžu ještě máte otevřeno*. Otázka *máte otevřeno* se zdá být lehce paradoxní s ohledem na to, že zákaznice tuto otázku formuluje ve chvíli, kdy se nachází již uvnitř obchodu. Z této repliky a zároveň i z odpovědi, která následuje ze strany prodavačky (řádek 5) *když jsme tady tak*, se lze domnívat, že otevřenost dveří a přítomnost prodavače uvnitř obchodu by měla být dostačující odpovědí na předvolání. Pro zákaznici je však pravděpodobně navíc relevantní, kde v obchodě se prodavač nachází, tj. jestli na obvyklém místě (např.: za prodejním pultíkem nebo s jiným zákazníkem u regálů se zbožím) nebo na zvláštním místě (např.: u stolku se štamgasty nebo přáteli). Po kladné odpovědi na předvolání následuje v řádku 7 ze strany zákaznice přechod ke středové fázi rozhovoru, a to ve formě uvedení žádosti, tj. účelu nákupního rozhovoru.

V příkladu (2) z vinotéky je to tedy zákazník, který jako první uvádí pozdrav a také jako ten, který přichází za jistým účelem, začíná se středovou fází rozhovoru. V tomto případě je zákaznickovo jednání však také značně ovlivněno neverbálními faktory a neadekvátní, tj. neprototypickou formou odpovědi na předvolání. Takovýto způsob zahájení nákupního rozhovoru je však v analyzovaných datech spíše výjimkou. Prostřednictvím určité formy opravné sekvence, za níž by bylo možné označit verbalizované předvolání v řádku 4, a reakce na ni v řádku 5 je možné podrobně sledovat jednání mluvčích a usuzovat na konvencionalizovanou formu úvodní fáze nákupního rozhovoru.

Následující dva příklady (3, 4) představují běžnou formu úvodní fáze nákupního rozhovoru. Oba zde uváděné rozhovory pocházejí z antikvariátu, přičemž v obou případech je v obchodě kromě prodavače přítomen ještě jeden zákazník, který si delší dobu prohlíží knihy. V obou případech je to prodavač, který jako první uvádí pozdrav a zároveň také iniciuje středovou fází rozhovoru.

(3) From od Sejkory (ANT_4b)

V antikvariátu jsou přítomni majitel (tj. prodavač) a zákazník; přítomný zákazník si prohlíží knihy, zatímco do obchodu přichází další zákazník (Z2)

PR = prodavač

Z1 = zákazník 1

Z2 = zákazník 2

21 PR: () (tam budu muset jít. počkejte, já du zase zpátky,) (...)
 22 jako tu bednu s těma knížkama mam už dneska asi pošestý/
 23 Z1: ((smích))
 24 Z2: ((otevírání dveří, vchází))
 25 PR: dobrý den,
 26 Z2: dobrý de:n,
 27 ((21s, PR si uklízí zboží, Z1 si prohlíží knihy, Z2 přichází
 28 k prodejnímu pultíku))
 29 PR: mohu pomoci, poradit/
 30 Z2: jo, já bych tady měl mít froma. ()
 31 PR: e:, froma/ vod pana sejkory/
 32 Z2: e:. jo,

(4) Něco o chataření (ANT_4d)

V antikvariátu jsou přítomni majitel (tj. prodavač) a zákazník; přítomný zákazník právě platí a u toho si povídá s prodavačem, zatímco do obchodu vchází další zákaznice (Z4)

PR = prodavač

Z1 = zákazník 1

Z4 = zákaznice 4

VO = volající (známý, který volá prodavači)

187 PR: no: no, (dyť) mě to vytáčelo, prostě když mi přišel účet potom,
 188 stopadesát korun, za nákej výpis, papírovýpis z účtu, () to
 189 za rok to bylo něco vokolo vosumnácti stovek, [za to můžu klukovi
 190 koupit kolo že jo,]
 191 Z4: [((vchází dovnitř))
 192]
 193 PR: dobrý de:n. ((k Z1))
 194 Z1: nehledě na:, na to že,
 195 PR: (co:,)
 196 Z1: že někdo účtuje poplatky za příjem peněz, tak to to:, no vemte
 197 si to.
 198 VO: ((PR zvoní telefon))

řádky 199-230 byly vynechány

231 PR: já mam nejradši když zákazník vodchází a nemá ani korunu,
 232 Z1: [((smích))]
 233 PR: [((smích))] takže eště něco bysme mohli, jo, (.) pardon.
 234 ((obrací se na Z4, která pravděpodobně tápe)) můžu něco pomoci,
 235 poradit,
 236 Z4: ((blíží se k PR)) jo: já sháním něco o chataření, chalupaření,
 237 něco takovýho.
 238 PR: ((popochází k regálu)) to bych dával sem do tý přírody:, nebo
 239 bych,

V obou příkladech (3, 4) má předvolání formu otevření dveří zákazníkem, resp. zazvonění jejich prostřednictvím na zvonek. Odpovědi na předvolání jsou otevřené dveře, resp. odemčení a přítomnost prodavače v obchodě. Prodavač je v obou případech tím, který začíná s párovou sekvencí pozdravů, přičemž v příkladu (4) mu pozdrav není opětován, je však pravděpodobné, že zákaznice na pozdrav reagovala určitými neverbálními prostředky, např. kývnutím hlavy. V obou případech následuje po sekvenci pozdrav – pozdrav delší pauza, která je z části motivována nutností dokončit započatou činnost, ale částečně pravděpodobně také ponecháváním prostoru zákazníkovi, který by měl, jakožto ten který započal rozhovor za určitým účelem, iniciovat přechod ke středové části (srov. příklad 5). Po této delší pauze následně z role poskytovatele služby iniciuje přechod ke středové fázi prodavač (příklad 3: řádek 29; příklad 4: řádky 234 – 235).

Odlišným příkladem úvodní fáze rozhovoru je následující příklad (5). V tomto příkladu, který pochází na rozdíl od předchozích opět z prostředí vinotéky, iniciuje přechod ke středové části zákazník. Forma sekvence předvolání – odpověď zůstává však neměnná.

(5) Miler a koření (VIN_030_9)

Ve vinotéce jsou přítomni oba prodavači (tj. majitel i jeho manželka)

PR = prodavač

PA = prodavačka

ZÁ = zákaznice

- 1 ZÁ: ((vchází do obchodu)) dobrý den\
- 2 PA: dobrý den ()\
- 3 PR: dobrý den\
- 4 ZÁ: dobrý den,
- 5 (2s)
- 6 ZÁ: toho milera si vezmu dva litry\
- 7 PR: ano prosím. ((čepuje))

Podobně jako v předchozích příkladech má předvolání formu otevření dveří a zazvonění na zvonek. Odpovědi na něj jsou otevřené dveře a přítomnost prodavače, který prostřednictvím neverbálních signálů vykazuje ochotu k započetí rozhovoru. První pozdrav přichází ze strany zákazníka (řádek 1), ten následně opětuje oba prodavači (řádky 2,3). Zákazník pozdrav znovu opakuje v řádku 4, pravděpodobně jako reakci na pozdrav druhého prodavače, kterému nebyl první pozdrav určen. Po dvousekundové pauze formuluje zákaznice svou žádost, na níž následně prodavač v řádku 7 reaguje preferovanou odpovědí, tj.

souhlasem. Na rozdíl od předchozích příkladů (3, 4) je zákaznice tím, kdo přechází ke středové fázi rozhovoru. Středovou část rozhovoru tedy iniciuje žadatel o službu, nikoliv její poskytovatel. Tento nákupní rozhovor je zcela srovnatelný s telefonním rozhovorem v příkladu (1).

Úvodní fáze nákupního rozhovoru má tedy ustálené schéma, které může variovat většinou s ohledem na extralingvální faktory, jakými je přítomnost jiného zákazníka, přítomnost prodavače na jiném než očekávaném místě, popř. nutnost dokončení započaté činnosti prodavače. Schéma úvodní fáze nákupního rozhovoru je následující, přičemž jednotlivé možnosti jsou uváděny s lomítkem:

1. předvolání (ZÁ) – odpověď (PR)
2. pozdrav (ZÁ / PR) – pozdrav (ZÁ / PR)
- (3. pauza)
4. (a) nabízející presekvence (PR) – *žádost / odmítnutí (ZÁ)*
(b) *žádost / žádací presekvence (ZÁ) – (ne)splnění (PR)*

Nabízející presekvence, která se v nákupním rozhovoru vyskytuje na přechodu mezi úvodní a středovou fází, je zároveň i v pořadí druhou sekvencí předvolání – odpověď. Prodavač totiž touto replikou, která následuje většinou po pauze, testuje, jestli má komunikační kanál zůstat otevřený. Zároveň je však tato replika i nabízející presekvenčí, jejíž uvedení souvisí s preferenční organizací rozhovoru. Pro zákazníka, na nějž se zde mluvčí prodavač orientuje, je preferovanější, když jsou mu služby prodavače nabídnuty, než když o ně musí žádat. Forma této presekvence se odvíjí pravděpodobně od úzu prodavače, neboť zatímco prodavač v antikvariátu využívá ve všech případech formulace *mohu pomoci poradit*, prodavač ve vinotéce využívá *máte přání* (srov. Donátová, 1997).

Komunikační událost návštěvy se ve své úvodní fázi od nákupního rozhovoru liší skutečností, že ji většinou, tj. jedná-li se o ohlášené návštěvy, předchází telefonní rozhovor, který předem zajišťuje, že v určený čas bude komunikační kanál otevřený. Takovýto telefonní rozhovor představuje jako celek sekvenci předvolání – odpověď. Návštěvu jako takovou však i přesto předchází předvolání ze strany hosta a odpověď ze strany hostitele. Předvolání má formu zazvonění na zvonek, popř. zaklepání na dveře. Odpověď potom formu objevení se a pozvání dovnitř. Zajímavé je vyvozování odpovědi na předvolání ze strany hosta, nedostává-li se mu včasné hostitelovy odpovědi. Příkladem vyvozování odpovědi může být následující příklad (6), kdy Eliška (EL) a Ilona (IL) formulují různé domněnky o důvodu neformulování očekávané a zároveň také preferované odpovědi ze strany hostitelky Marty (MA).

(6) Marta spí (TNM01)

Eliška (EL) a Ilona (IL) přichází na návštěvu k Martě (MA), jejich bývalé sousedce; Marta bydlí v domě společně s rodinou své dcery; Marta bydlí v zadní části domu, přičemž má vlastní zvonek

MA = Marta (hostitelka, bývalá sousedka EL a IL)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

1 IL: ((zvoní na zvonek)) tady maj tedle, (..) pak ([])
2 EL: [no: nebo] je
3 tam tedle.
4 IL: to je jedno\
5 MA: (4,5s)
6 IL: ((zvoní na zvonek))
7 MA: (8s)
8 IL: ((telefonuje MA, která to nezvedá)) no jo: ta spí. no, no/
9 EL: nákej šlapot tam byl slyšet. ty jo voni maj celou tu:, celou
10 střechu pokrytou solárníma panelama\
11 IL: no: no. to víš že jo

řádky 12 - 27 byly vynechány

28 EL: to by mohla vid'/
29 IL: mhm
30 EL: (to by možná) a,
31 IL: ((dále telefonuje MA, která to nezvedá)) koudelková,
32 EL: koudelková kde si, (..) asi ještě věsí prádlo, nejspíš měla
33 velký prádlo. co ty víš
34 IL: no tak na vánoce se věší prádlo
35 EL: tak to musí udělat teď no, hele už de.
36 IL: tak [sem jí pode-,]
37 EL: [dělá jak kdyby] nás nečekala
38 MA: čáu/ ((při příchodu))
39 IL: podezřívala sem jí, podezřívala sem jí zbytečně/
40 (.)
41 MA: koho/
42 IL: říkam je hluchá neslyší [nechala sem to jenom cinknout jednou]
43 MA: [jé: já sem seděla v obýváku:/]
44 ((otevívá branku)) ča:[u/]
45 EL: [ča:u\] ((k psovi))
46 IL: [naz]da:r tápoto:/ ((k psovi))

Ilona (IL) dokonce několikrát opakuje své předvolání, protože se jí nedostává očekávané odpovědi. Její očekávání kladné odpovědi, tj. příchodu Marty (MA) souvisí právě s již dříve proběhnutým předvoláním, které bylo uskutečněné telefonicky. Ilona (IL) a Eliška (EL) implikují nulové repliky ze strany Marty nikoliv jako nesouhlasnou odpověď ze strany hostitelky, ale jako její pouhou absenci. Tato implikace je založena na skutečnosti, že všechny

mluvčí sdílejí určitý konverzační kontext, který má vliv jak na jejich vlastní jednání, tak i na porozumění jednání druhého partnera. Ilona (IL) v řádku 1 formuluje předvolání, přičemž vzápětí iniciuje jeho opravu, resp. se ujišťuje, jestli využitý zvonek je tím správným zvonkem. Eliška (EL) provádí opravu (řádky 2 – 3), tj. nabízí alternativu, která je umožněna existencí několika zvonků. Ilona (IL) tuto opravu odmítá a svým mlčením umožňuje Martě (MA) převzít repliku. Když Marta (MA) 4,5 sekundy nereaguje a neformuluje očekávanou odpověď, uvádí Ilona (IL) opakovaně své předvolání (řádek 6) a opět tímto volí Martu (MA) jako následujícího mluvčího. Po opětovném nereagování Marty (MA) (řádek 7), volí Ilona (IL) jinou formu předvolání, tj. jedná se o opravnou sekvenci iniciovanou a provedenou samotným mluvčím. Ilona (IL) v řádku 8 předvolání realizuje za pomoci telefonu, který však Marta (MA) opět nezvedá, tj. neformuluje očekávanou a preferovanou odpověď. Ilona (IL) toto nereagování vzápětí ihned vysvětluje slovy *no jo ta spí*. Svou implikaci však s ohledem na existenci nových neverbálních faktorů, za jejichž původce považuje Martu (MA), přeformulovává (řádek 8) prostřednictvím *no no* se stoupavou intonací. Eliška (EL) v následující replice (řádek 9) souhlasí s iniciovanou opravou, přičemž verbalizuje část Martiny (MA) domnělé odpovědi.

V následujících řádcích zatímco Ilona (IL) nadále telefonuje Martě (MA), mluví s Eliškou (EL) o solárních panelech umístěných na protějším domu. Marta (MA) nadále nereaguje, proto Ilona (IL) doplňuje své předvolání oslovením Marty (MA) jejím příjmením. Následuje opět možné vysvětlení absence odpovědi ze strany Marty (MA), které je však přerušeno Martiným příchodem, tj. její odpovědi na předvolání (řádek 35). Její odpověď na předvolání je dokončena kontaktním pozdravem a otevřením branky. Otevření branky je následováno v pořadí druhým pozdravem, který již nepatří k sekvenci předvolání – odpověď, ale k sekvenci pozdrav – pozdrav.

Zvláštní a zdá se i typické je i využívání replik následujících po odpovědi na předvolání a předcházející sekvenci pozdrav – pozdrav. V těchto replikách většinou hosté formulují své domněnky týkající se prvotní absence odpovědi ze strany hostitele, příp. formulují své předvolání slovně. Slovně formulují své předvolání hosté v následujícím příkladu (7).

(7) Někoho tam má (TNA01)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jdou na návštěvu k Alence (AL); Alenka pracuje jako doktorka, návštěva se uskutečňuje u ní v ordinaci; Ilona a Eliška čekají v čekárně, dokud Alenka nevyjde ven, domnívají se, že má v ordinaci pacienta

IL = Ilona (host, matky EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)
AL = Alenka (hostitelka, kmotřička EL)

1 EL: ((poslouchá za dveřmi, slyší hlasy))někoho tam má\
2 IL: <<šepot>má tam někoho vid'/>
3 EL: někoho tam má/ vždyť to říkám
4 IL: <<šepot>jo: ()>

řádky 5 - 8 byly vynechány

9 AL: ((otevření dveří, vychází))
10 IL: (no [tak my sme přišly])
11 AL: [hned si vás беру]aho:j/
12 IL: ahoj

řádky 13 - 31 byly vynechány ((AL vede rozhovor s pacientkou, která čeká do jiné ordinace))

32 AL: ((odchází na WC))

řádky 33 - 41 byly vynechány ((IL a EL si povídají v čekárně))

42 AL: ((vychází z WC))
43 EL: já si počkám/ já to na tebe pustím taky až pudem ven jo že mě
44 doma bijou/ normálně. dveřma\
45 IL: (a no:))
46 AL: tak\ pojd'te\
47 IL: ano:: ((vstává))
48 EL: ((vstává))
49 AL: co si dáš/ aho:j holky a: () aho:j
50 IL: cokoliv\
51 AL: turka/
52 IL: turka nejradši ale/
53 AL: já se podívám\ eliško ahoj
54 EL: ahoj
55 AL: ahoj
56 IL: ahoj kočička: ((objímání))

Hosté (EL a IL) zde neformulují své předvolání, resp. Eliška (EL) zamýšlí realizovat předvolání, kontroluje, jestli je vhodný okamžik pro jeho provedení (řádek 1). Následně Eliška (EL) komentuje, že není vhodný okamžik pro formulování předvolání, protože by na něj muselo být odpovězeno nesouhlasně. Eliška (EL) konstatuje, že tam hostitelka (Alenka, AL) *někoho má*, tj. nemůže souhlasit se zahájením rozhovoru, resp. komunikační události návštěvy. Ilona (IL) a Eliška (EL) tedy čekají, až pominou okolnosti, které neumožňují formulovat předvolání, na něž by bylo reagováno preferovanou odpovědí, tj. souhlasně.

V řádku 9 se okolnosti mění, protože Alenka (AL) otevírá dveře a vychází ven, tj. ukazuje, že je možné formulovat předvolání, které by mělo být následováno preferovanou odpovědí. Ilona (IL) v návaznosti na tuto neverbální repliku formuluje předvolání, které má podobu

prostého popisu viditelné skutečnosti *no tak my sme prišli* (řádek 10). Alenka (AL) na toto reaguje souhlasnou odpovědí, kterou doplňuje pozdravem. Alenka (AL) však nedokončuje svou odpověď, její třetí část následuje až v řádku 46. Uvnitř následují opět pozdravy, které již jsou součástí sekvence pozdrav – pozdrav, nikoliv sekvence předvolání – odpověď. Do sekvence pozdrav – pozdrav v příkladu (7) vstupuje situační faktor pohoštění. Pasáže týkající se konzumace běžně přerušují ostatní výměny vzhledem ke svému dominantnímu postavení (Kaločová, 2012/2013).

Úvodní fázi návštěvního rozhovoru lze shrnout do jednoduchého dvoubodového schématu, které lze však dále členit:

0. předvolání (host / hostitel) – odpověď (host / hostitel) ((telefonické))

1. předvolání (host) – odpověď (hostitel)

1.1 pozdrav (hostitel) – pozdrav (host)

1.2 pozvání (hostitel) – přijetí (host)

2. pozdrav (hostitel) – pozdrav (host)

Většinou dochází však u návštěvních rozhovorů k různým modifikacím tohoto základního schématu, a to v jeho prvním bodu, tj. v sekvenci předvolání – odpověď. Jak ukazuje příklad (6) může ze strany hosta docházet k mnohonásobnému uvedení předvolání a zároveň také jeho reformulaci v rámci opravné sekvence. V případě, že nedojde k uvedení souhlasné odpovědi ze strany hostitele, může být rozhovor ukončen již v bodu (1). V následujícím příkladu (8) dochází k několikanásobnému uvedení předvolání. Na toto předvolání však hostitel nereaguje souhlasnou odpovědí, resp. replika je nulová. Uvedený příklad není přepisem nahrávky, ale pouhou terénní poznámkou. Předvolání koumnickační partner slyší pootevřeným oknem.

(8) Nefunguje vám zvonek (TP03)

Tomáš (bratranec Elišky, synovec Ilony) přichází na neohlášenou návštěvu k Iloně a Elišce, a to v poměrně pozdní večerní hodinu

1 Tomáš: ((zvoní))

2 (pauza)

3 Tomáš: ((zvoní))

4 (pauza)

5 Tomáš: <<f>To vám nefunguje zvonek nebo co?>

6 (pauza)

7 Tomáš: ((odchází))

Tomáš v předcházejícím příkladu třikrát formuluje předvolání, na něž se mu však nedostává odpovědi, resp. pouze odpovědi ve formě nulové repliky. Po třetí nulové replice ze strany hostitele Tomáš odchází. Následně Ilona volá Tomášovi telefonem.

Sekvence předvolání – odpověď, nachází-li se v úvodní fázi rozhovoru, má v obou komunikačních událostech obdobné schéma. Předvolání má v obou případech stejnou formu, a to mechanického zazvonění, příp. zaťukání. Zatímco u návštěvních rozhovorů běžně dochází k několikanásobnému uvedení předvolání, v nákupních rozhovorech se předvolání objevuje pouze jedenkrát. K opakovanému výskytu předvolání v nákupním rozhovoru dochází pouze v případě, nejsou-li splněny všechny části odpovědi. V nákupním rozhovoru jsou tyto části odpovědi následující (a) otevřené, resp. odemčené dveře a (b) přítomnost prodáváče na příslušném místě. Návštěvní rozhovor v odpovědi zahrnuje nejen přítomnost hostitele, ale především (a) otevření dveří, (b) příchod hostitele, (c) prvotní pozdrav a (d) pozvání dovnitř a jeho přijetí ze strany hosta.

Sekvence předvolání – odpověď bývá v návštěvních rozhovorech následována sekvencí pozdrav – pozdrav. V návštěvních rozhovorech dochází ke dvojímu uvedení pozdravů, prvotní pozdravy jsou součástí sekvence předvolání – odpověď, druhé tvoří samostatnou sekvenci. Naopak v nákupních rozhovorech se objevuje pouze jeden pozdrav, který zdá se vytváří samostatnou sekvenci, ačkoliv slouží také k dokončení kontaktu mezi prodáváčem a zákazníkem. U nákupního rozhovoru bývá tento pozdrav povětšinou následován pauzou, která přechází ke středové části. Středová část je většinou uvozena předvoláním ze strany prodáváče, které je však zároveň i nabízející presekvenčí, která slouží k elicitaci žádostí, popř. žádací presekvence ze strany zákazníka. V případě návštěvního rozhovoru následuje přechod ke středové části až po několika sekvencích věnujících se faktoru pohoštění a následném rozhovoru, jehož základní funkcí je navázání na dosud fungující sociální vazby mezi účastníky a vyjasnění rolí, které budou mluvčí v rozhovoru zastávat (srov. Laver, 1975). Hovoří se běžně o *novinkách*, tj. o událostech, která se odehrály v mezidobí mezi setkáními účastníků. Takováto část rozhovoru se běžně označuje jako *small-talk*. Převažuje zde více než v jiné části návštěvního rozhovoru, pomineme-li závěrovou fázi, fatická funkce jazyka. Po této části úvodní fáze může případně následovat přechod k účelu návštěvy, pokud je návštěva v určitém ohledu účelová, tj. pokud je jasné, že návštěva byla uskutečněna za nějakým účelem, nikoliv pouze za účelem návštěvy jako takové. Jako příklad takového typu návštěvy může sloužit následující návštěvní rozhovor (příklad 9).

(9) Co potřebujete (TNA01)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jdou na návštěvu k Alence (AL); Alenka pracuje jako doktorka, návštěva se uskutečňuje u ní v ordinaci; jedná se o předem ohlášenou návštěvu, přičemž Ilona (IL) a Eliška (EL) zároveň předem oznámily, že budou mít určitou prosbu

AL = Alenka (hostitel, kmotřička EL)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

řádky 1 - 56 jsou součástí příkladu (7)

57 AL: a: ta:k/ ne:/ to má jiný/ ((kmotra si prohlíží náušnice EL))
58 EL: musím tě vodpusinkovat ((je od rtěnky))
59 AL: mně to nevadí\
60 EL: ((smích))
61 AL: pojte pojte/ tohle dám stranou/postavíme na kafčo\ co ty/ čaj/
62 EL: čaj no
63 AL: čaj/ dobře tobě uděláme čaj/ ()
64 IL: ()
65 AL: já vám tadydle udělám místečko: ke stolu
66 IL: ta je taky taková hezká/ ((obdivuje kytky na okně))
67 AL: já si myslím že shodím tohle/ ((sklízí se stolu))
68 IL: botanická zahrada normálně
69 EL: no/
70 IL: koukám na tvůj parapet
71 AL: nechceš nákou kytku:/
72 IL: já je ne u- mim/ mám je ráda ale/
73 EL: (tu sem si přinesla já ty máš tamhle)((přisouvání židlí ke
74 stolu))
75 IL: jo támhle mám ((smích))
76 AL: () vona totiž teďko rozkvetla
77 IL: no tak když ti bude někdo nosit malý draceny jo:/
78 AL: malý draceny/
79 IL: tak to můžeme\ s kocourkem\
80 AL: ()
81 EL: ()
82 IL: ()
83 AL: to je pro kocoura\ no tak dobře tak dracenu můžu tu taky mám\
84 EL: ((smích))
85 AL: počkej já ti dám ještě židli/ sedni si tam doza:du:
86 IL: no tak já vlezu takhle: ať nepřekážím/
87 AL: sedni si tam doza:du: já si sednu takhle k vám. eliško ()
88 pod\
89 IL: je: ((sedá si))
90 AL: tak povídejte/ co nového/
91 IL: no no: tak (.) novýho je spoustu starýho/ ((smích)) vždyť víš/
92 AL: a byly ste byly ste na nákupech/
93 IL: nebyly:\ ne: vůbec sme nevyrazily:/ eliška/

řádky 94 - 198 byly vynechány

199 AL: tak eliško todle je tvoje:/ a já si dam taky nákej čajík

200 IL: dej si taky/ pitnej režim se musí dodržovat\
 201 AL: a: no tak/ tohle:/ no a povídej co pro vás mohu udělat/
 202 IL: tak to ti/ to ti/ to ti poví eliška/ co:/ a pak já se tě zeptám
 203 jenom na ty/ na ty/ ty: co je doktorský/ nebo se zeptám rovnou na ty
 204 doktorský prohlídky/ prosím tě pěkně/ vyzvedávala sem si nájem u
 205 nájemníka/ v baráku:

V příkladu (9) je možné sledovat jednotlivé části úvodní fáze následující po sekvenci předvolání – odpověď a sekvenci pozdrav – pozdrav. První část rozhovoru se odehrává při cestě ode dveří ke stolu. Průběh této části je ovlivněn extralingválními faktory, hosté komentují předměty, které vidí kolem sebe. Následně po usednutí ke stolu, kdy se hostitelka nadále věnuje pohoštění, začíná část již dříve označená jako small-talk. Hostitelka je tou, která iniciuje začátek této části rozhovoru a to v řádku 90 *tak povídejte co nového*. Tato část rozhovoru pokračuje do té doby, než hostitelka donese oběma hostům nápoje. Následně je to opět hostitelka, která iniciuje přechod ke středové části rozhovoru, a to v řádku 201 formulací *no a povídej co pro vás mohu udělat*. Tato formulace se do určité míry podobá frázím, které jako nabízecké presekvence užívají v nákupních rozhovorech prodávající. Využívání tohoto typu repliky patrně souvisí s preferenční organizací rozhovoru, kdy, jak již bylo dříve řečeno, jsou nabídky preferovanější než žádosti.

Jak je možné v tomto příkladu navíc sledovat, průběh rozhovoru vždy, tj. u obou typů komunikačních událostí, formuje mluvčí, který je obrazně řečeno *na domácí půdě*.

2.2 Středová fáze

Struktura středové fáze rozhovoru je nejvíce variabilní fází. Mohou se zde tedy vyskytovat všechny druhy presekvenčí, a to jak druhově specifické, tak základní. Jak ukazují Nekvapil (1997) a Donátová (1998), nákupní rozhovor je většinou omezen pouze na výskyt určitých druhů presekvenčí, a to především presekvenčí žadacích. Návštěvy jsou z tohoto hlediska variabilnější, dle analyzovaných dat se zde vyskytují všechny druhy presekvenčí, ačkoliv určité druhy jsou frekventovanější než ostatní.

Co se týče určitých druhů v této části popisovaných presekvenčí, s ohledem na jejich nedostatečné zastoupení v analyzovaných datech, není možné usuzovat na obecně platné normy jejich užívání ani forem. Pokud to bylo možné, využila jsem jakožto doplňujících dat i transkriptů nákupních rozhovorů z dostupných studií realizovaných na českých rozhovorech (především Donátová, 1998).

Podobně jako v předcházející části o úvodní fázi, i v této části jsou nejprve analyzována data z nákupních rozhovorů, poté z rozhovorů návštěvních a následně jsou data srovnána. Analýza druhů presekvenčí, které se nevyskytovaly v nákupních rozhovorech, následuje až v druhé polovině této části.

2.2.1 Žadací presekvence

Žadací presekvence jsou v nákupních rozhovorech nejfrekventovanějším typem druhově specifických presekvenčí. Tuto skutečnost potvrzují i již existující studie, které se zabývaly právě analýzou žadacích presekvenčí v nákupních rozhovorech (Nekvapil, 1997; Donátová, 1998). Forma žadacích presekvenčí v nákupních rozhovorech je ustálená a poměrně konvencionalizovaná. Tato konvencionalizovanost souvisí nejen s celkově typickou formou nákupního rozhovoru ale patrně také s požadavkem rozpoznatelnosti komunikačním partnerem.

Užívání žadacích presekvenčí pravděpodobně ze všech druhů presekvenčí nejúžeji souvisí s orientací mluvčích na preferenční organizaci rozhovoru. Primární motivací pro užívání žadacích presekvenčí je snaha předejít výskytu odmítnutí, tj. nepreferované verbální akce. Využití žadací presekvenče umožňuje ověřit vhodnostní předpoklady pro uvedení samotné žádosti. Nejsou-li vhodnostní předpoklady naplněny, má mluvčí možnost přehodnotit svůj záměr a nepokračovat uvedením plánované verbální akce. Uvedení žadací presekvenče navíc umožňuje získat jako odpověď nabídku předmětu projektované žádosti. Následující dva příklady kontrastují s ohledem na využití a nevyužití žadací presekvenče. Absence jejího využití v příkladu (10) ukazuje na vhodnost jejího využívání jakožto možnosti ověřit vhodnostní předpoklady takovým způsobem, aby nemusela být formulována žádost, již nemůže být vyhověno.

Zákaznice v následujícím příkladu (10) neužívá žadací presekvenče, ale formuluje ihned žádost. Je však vzápětí konfrontována s možností nenaplnění vhodnostních předpokladů a s následným odmítnutím žádosti.

(10) Polosuché rulandské šedé (VIN_027_b)

Ve vinotéce jsou přítomni oba prodavači, tj. majitel (PR) i se svou manželkou (PA); u stolku v obchodě sedí několik štamgastů; přichází zákaznice, které se následně věnují oba prodavači

PR = prodavače (majitel)

PA = prodavačka (manželka majitele)

ZÁ = zákaznice

1 PR: dobrý [dobrý den]
2 ZÁ: [dobrý den] (10s) já bych si vzala: dva litry rulandského
3 šedýho,
4 (4s)
5 PR: ale máme ho tak (.) (polosuchý\)
6 ZÁ: (polo- [polosuchý\]) já bych chtěla suchý]
7 PR: [já nevím jestli jste ho mívala dřív] (.) suchý typ
8 momentálně nemáme (.) bude tak (..) [asi za měsíc],
9 ZÁ: [() such-] suchý žádný
10 [nemáte/]
11 PA:
12 [máme ()].]
13 PR: [(no máme)š-] (.) šardoné/
14 ZÁ: [tak šardoné\]
15 PR: to je podobný tomu šedáku\
16 ZÁ: no tak šardoné\
17 PA: dva litry,
18 ZÁ: no.
19 PR/PA: ((čepuje víno))

Zákaznice v řádcích 2 – 3 formuluje žádost bez předchozího ověření vhodnostních předpokladů pro její naplnění. Prodavač po delší pauze iniciuje opravu, a to poukázáním na možné nesplnění vhodnostních podmínek. V této vložené párové sekvenci (řádky 5 – 6) dochází ke zpřesnění žádosti. Prodavač se tímto ujišťuje, že jeho odpověď na žádost bude odpovídající. Zákaznice v reakci na prodavačovu iniciaci opravy zpřesňuje svou žádost, tj. žádost má pro prodavače následující podobu *já bych si vzala dva litry suchýho (typu) rulandského šedýho*. Prodavač je nucen na tuto reformulovanou zpřesněnou žádost reagovat nepreferovanou odpovědí, tj. odmítnutím, že se jedná o nepreferovanou verbální akci dokazuje i její podání, v němž prodavač využívá dokonce několik pauz. Prodavač se také odmítnutí snaží doplnit alternativou, v níž specifikuje, kdy budou naplněny vhodnostní podmínky pro danou žádost. Suchý typ *bude tak asi za měsíc*, tedy žádosti zákaznice bude možné vyhovět *asi za měsíc*. Zákaznice na odmítnutí reaguje využitím žadací presekvence *suchý žádný nemáte*, v níž ověřuje vhodnostní podmínky pro další plánovanou žádost. Oba prodavači reagují na tuto žadací presekvenci v těsném sledu za sebou, přičemž pobízejí zákaznici k formulování nové žádosti. Zákaznice následně formuluje novou žádost *tak šardoné* (řádek 14). Prodavač (PR) v další replice (řádek 15) jakoby se orientoval na první formulovanou žádost a snažil se tímto uvést preferovanou odpověď na obě žádosti. Zákaznice svou žádost v reakci na tuto repliku opakuje a potvrzuje. Následuje opět vložená (opravná) sekvence, která vyžaduje upřesnění žádosti, až poté prodavač přistupuje k naplnění předmětu žádosti (řádek 19).

V souvislosti s vyjadřováním preferovaných a nepreferovaných akcí, je zajímavé nejen sledovat zdráhavou odpověď prodavače (řádky 7 – 8), ale především také reakce obou prodavačů. Zatímco nepreferovanou odpověď uvádí pouze jeden z prodavačů (PR), pobídku k druhé žádosti, které bude moc být vyhověno, formulují oba prodavači (PR i PA).

V příkladu (10) nevyužití žádací presekvence a okamžitá formulace žádosti neposkytla prodavači jinou možnost než uvést nepreferovanou odpověď. Okamžitá formulace však nemusí vždy nutně znamenat nepreferovanou odpověď, což dokazuje následující příklad (5). Stejný příklad byl již v rozšířenější podobě předmětem analýzy v části zabývající se úvodní fází nákupního rozhovoru. Zákaznice uvádí žádost (řádek 6), jíž je následně v další replice vyhověno (řádek 7).

(5) Miler a koření (VIN_030_9)

Ve vinotéce jsou přítomni oba prodavači (tj. majitel i jeho manželka)

PR = prodavač

PA = prodavačka

ZÁ = zákaznice

6 ZÁ: toho milera si vezmu dva litry\

7 PR: ano prosím. ((čepuje))

V obou předchozích příkladech tedy mluvčí primárně nevyužil žádací presekvence, což v jednom případě vedlo k nutnosti uvedení nepreferované odpovědi ze strany druhého mluvčího. V následujícím příkladu (11) mluvčí (zákazník, ZÁ) opakovaně formuluje žádací presekvenční a až následně formuluje žádost.

(11) Tramín a vlašák (VIN_030_10a)

Ve vinotéce je přítomna prodavačka (PR), dvě zákaznice (Z2 a Z3), které pravděpodobně mají již vybrané určité zboží, ale ještě vybírají; přítomen je i majitel (MA), který se však věnuje štamgastům a nezastává aktuálně svou roli prodavače; zákazníkovi (ZÁ) je umožněno „předběhnout“ čekající zákaznice, které ještě vybírají

ZÁ = zákazník (obsluhovaný)

PR = prodavačka

Z3 = zákaznice 3

14 ZÁ: ee kromě tramínu co prosím ještě máte,

14 PR: saviňon kopřivovej,
 15 ZÁ: [kopřivu (..) to ne\
 16 PR: [pak máme:] (..) e rulandský šedý (..) to je ale
 17 polosuchý, (..) šardoné [suchý,]
 18 ZÁ: [to jsem] zkoušel (už a to mi nechutnalo)
 19 PR: šardoné už (..) byl ne- [nechutnalo/]
 20 ZÁ: [a todle je co,]
 21 Z3: vlašák\
 22 ZÁ: v- [vlašák je dycky dobrej\
 23 PR: [vlašák máme novej no]
 24 Z3: výbornej\
 25 PR: (novej\) no
 26 ZÁ: tak si vezmu: jeden tramín a jeden (..) vlašáka\
 27 PR: a kolik (..) litr a půl dva.
 28 ZÁ: dvakrát dva litry\ (..) teda (..) toho a toho. po každým dva
 29 litry\
 30 PR: jo ((čepuje víno))
 31 (58s)

Zákazník v řádku 14 uvádí žádací presekvenci, čímž zjišťuje, jaké možnosti pro zamýšlenou žádost má. Prodavačka chápe jeho dotaz jako žádací presekvenci, a proto začíná se specifikací nabízeného zboží (řádek 15).

Zákazník prostřednictvím komentářů k jednotlivým informacím o nabízeném zboží elicituje vždy další informační repliku ze strany prodavačky. V řádku 19 zákazník ve svém komentáři prostřednictvím vyjádření *to jsem zkoušel už a to mi nechutnalo* odkazuje na dřívější kontakt. Takovéto odkazování na dřívější rozhovory bývá běžné především u návštěv, kde slouží k posilování a ukotvování sociálních vazeb mezi mluvčími, tj. je součástí fatické funkce jazyka. Pro prodavačku je tento komentář podnětem k dotazu *nechutnalo* a pravděpodobně i motivací k navázání na dřívější vytvořené vazby, v nichž došlo k určitému problému, který by se snažila napravit. Zákazník jí toto však neumožňuje, protože formuluje další žádací presekvenci, v níž se ptá na zboží patřící čekající zákaznici. Čekající zákaznice mu odpovídá, o jaký druh zboží se jedná. Její odpověď vyvolává několik vložených sekvencí, a to nejen ze strany obsluhovaného zákazníka, ale i od čekajících zákaznic. Tyto vložené sekvence zákazník (ZÁ) zakončuje uvedením žádosti *tak si vezmu tramín a jeden vlašáka*. Prodavačka podobně jako i v dříve uvedených příkladech iniciuje opravu, resp. doplnění žádosti. Zákazník uvádí souhlasnou odpověď a v návaznosti na ni prodavačka plní předmět žádosti (řádek 31).

Následující příklad (12) se odlišuje od předchozích tím, že nedochází k formulaci žádosti. Po uvedení žádací presekvence nejsou totiž naplněny vhodnostní předpoklady. Příklad byl

zaznamenan v antikvariátu, ale nebyl zcela zahrnut do analýzy, protože se nejedná o typický příklad českého rozhovoru, neboť jeden z účastníků mluví slovensky.

(12) Dovi (ANT_4c)

V obchodě je prodavač a zákazník, který si již delší dobu prohlíží knihy; přichází zákazník (Z3), který je mluvčím slovenštiny

PR = prodavač

Z3 = zákazník 3

- 83 Z3: ((vchází))
84 PR: dobrý de[:n]
85 Z3: [dob]rý deň (límečky) len to čo je ve výlohe/
86 PR: e:, no teď už jenom to:, eště mam ňáký/ (0,6s) eště tam někde
87 mam jednu, ale zničenou, () (...) omlouvám se.
88 Z3: (hm dobre ďakujem) ((na odchodu)) doviděňja,
89 PR: dovi,

Reakce prodavače na žádací presekveni formulovanou v řádku 85 ukazuje, že nejsou splněny podmínky pro uvedení žádosti, na niž by bylo reagováno preferovanou odpovědí, tj, vyhověním žádosti. Forma odpovědi, jakou prodavač volí, naznačuje, že nejen odmítnutí žádosti, ale dokonce i vyjádření nenaplnění vhodnostní předpokladů v odpovědi na žádací presekveni je pravděpodobně nepreferovanou odpovědí. Na tuto skutečnost ukazují nejen delší pauzy (řádek 86 a řádek 87), ale i hezitační zvuk na začátku odpovědi (řádek 86) a následně i omluva formulovaná na konci odpovědi (řádek 87).

V případě nenaplnění vhodnostních předpokladů pro formulaci projektované žádosti se prodavač vždy snaží poskytnout alespoň určitou alternativu. Toto je možné sledovat v následujícím příkladu (13), jedná se o pouhý záznam z terénu, nikoliv o přepis dle nahrávky.

(13) Manžetové knoflíčky (TP02)

V obchodě je prodavač a výzkumník; přichází zákazník (ZÁ)

PR = prodavač

ZÁ = zákazník

- 1 ZÁ: Manžetový knoflíčky se asi žádný nový neobjevily?
2 PR: Asi moc ne. Ale já vám je přinesu a můžete se podívat. ((jde
3 dozadu))
4 (...)
5 PR: ((vrací se s krabičkou, podává ji zákazníkovi)) Tak se
6 podívejte, ale myslím, že nic moc nového tam není.
7 ZÁ: Děkuju.

V tomto příkladu prodavač nejprve popírá naplnění vhodnostních předpokladů, ale vzápětí nabízí alternativu. Žadací presekvence, kterou zákazník v řádku 1 formuluje, elicituje nabídku ze strany prodavače, který zákazníkovi přináší poptávané zboží. Alternativou k zamítnutí naplnění vhodnostních předpokladů je tedy umožnění zákazníkovi, aby se o splnění nebo případně nesplnění vhodnostních podmínek přesvědčil sám, což mu je v odpovědi na žadací presekvenční nabídnuto.

Forma žadacích presekvencí v nákupních rozhovorech má svou ustálenou formu. Mluvčí k jejímu formulování využívají běžně slovesa *mít*. Formu žadací presekvence je tedy možné vyjádřit jednoduše: *Ne/mít + X?*, přičemž X zastupuje druh poptávaného zboží.

Z analyzovaných dat se zdá, že v návštěvních rozhovorech nebývají běžně užívány žadací presekvence, resp. v zaznamenaných rozhovorech se žadací presekvence jako taková objevila pouze jedna, v ostatních případech byla buďto žádost formulována bez žadací presekvence nebo byla uvozena sekvencí *pre-pre*. Jediná žadací presekvence, která byla v návštěvním rozhovoru formulována navíc následovala po nabídce, jejímž předmětem byla věc podobná té, která byla následně poptávána. Je pravděpodobné, že mluvčí v návštěvních rozhovorech projevují větší snahu vyvarovat se aktům ohrožujícím tvář, a proto se snaží formulovat žádost pouze v případě, vědí-li již předem, že jsou naplněny vhodnostní předpoklady. Příkladem takovéto žádosti může být následující část rozhovoru (příklad 14) v němž Ilona (IL) žádá o možnost umýt si ruce.

(14) Mytí rukou (TNK02)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jsou na návštěvě u známých; zpočátku je doma pouze Zdena (ZD), její manžel Honza (HO) přichází až později v závěru návštěvy

ZD = Zdena (hostitelka)
 IL = Ilona (host, matka EL)
 EL = Eliška (host, dcera IL)

49 ZD: (tak pojd'te)
 50 IL: (umeju si ruce jenom,)
 51 ZD: děte:, rozsviť si, a hoď si tam mejdlo tadydle:,
 52 IL: (to hodi:m, dobrý,)
 53 ZD: a tadydle máš, (.) čistej ručník kdyžtak, a nebo tendl[e (([v pohodě,
 54) je čistej,] támdleten, je na ru[ce, tak jako ()]
 55 IL: [v pohodě,
 56 jo do růžku,] [kterej, (no tak já du taky] [tak,
 57 vid'] si umejt jenom ruce,
 58 ZD: [tady
 59 máš,]
 60 IL: tak proč (ti namazat) další,

61 ZD: co,
 62 IL: kerej je na ruce/ (ať ti nemažu další.)
 63 ZD: no my se utíráme, támhle do t[oho ale, tendle si vem.]
 64 IL: [(tak už se utřu) do tady toho.]
 65 (to) už máš jedno,
 66 ZD: ty taky jestli chceš [eliško,]
 67 EL: [já si taky] (utřu,)

Ilona (IL, host) v řádku 50, tj. ihned po příchodu do bytu Zdeny (ZD) formuluje svou žádost. Její žádost má spíše podobu oznámení nežli žádosti jako takové. Zdena (ZD) s žádostí vzápětí souhlasí a nabízí Ilona (IL) mýdlo a ručník, přičemž se ohledně nabízeného ručníku formuluje několik opravných sekvencí. Tyto sekvence jsou motivovány orientací Zdeny (ZD) na její roli hostitelky a na druhé straně orientací Ilona (IL) na pozitivní zdvořilost. Sekvence týkající se volby ručníku jsou následovány nabídkou ze strany hostitelky ve prospěch Elišky (EL, host), přičemž je Elišce (EL) jako druhému hostu nabídnut předmět žádosti hosta prvního (Ilony, IL).

Jak již bylo řečeno, kromě žádostí formulovaných bez presekvenčí, se v analyzovaných datech objevuje pouze jediná žádací presekvence, a tato navíc následuje až po nabídce podobného předmětu, což ukazuje následující příklad (15).

(15) Draceny (TNA01)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jsou na návštěvě u Alenky (AL)

AL = Alenka (hostitelka, kmotřička EL)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

70 IL: koukám na tvůj parapet
 71 AL: nechceš nákou kytku:/
 72 IL: já je neumím/ mám je ráda ale/
 73 EL: (tu sem si přinesla já ty máš tamhle) ((o židlích, přisouvání
 74 židlí ke stolu))
 75 IL: jo támhle mám ((smích)) ((o židli)
 76 AL: () vona totiž teďko rozkvetla
 77 IL: no tak když ti bude někdo nosit malý draceny jo:/
 78 AL: malý draceny,
 79 IL: tak to můžeme\ s kocourkem\
 80 AL: [()]
 81 EL: [()]
 82 IL: [()]
 83 AL: to je pro kocoura\ no tak dobře tak dracenu můžu tu taky mám\

Alenka v řádku 71 v reakci na Ilonin komentář a předcházející komplimenty týkající se květin na parapetu, formuluje nabídku *nechceš nákou kytku*. Ilona (IL) nabídku v řádku 72

odmítá, ale vzápětí, tj. po vložené sekvenci týkající se židlí, doplňuje alternativu, a to ve formě žádací presekvence (řádek 77). Alenka (AL) v reakci na tuto žádací presekvenční povzbuzuje Ilonu (IL) v pokračování, a to zopakováním předmětu žádosti *malý draceny* s mírně stoupavou intonací a neukončujícím melodémem. Ilona (IL) svou žádost tedy po pobídce dokončuje *tak to můžeme s kocourkem*. Na toto Alenka (AL) v řádku 83 reaguje potvrzením žádosti.

Ostatní žádosti vyskytující se v analyzovaných datech jsou uvozeny sekvencí pre-pre. Jejich analýza je součástí následující části.

Zdá se, že zatímco v nákupních rozhovorech jsou žádací presekvence hojně užívané, v návštěvních rozhovorech převládají spíše nabídky nad žádostmi. Jsou-li žádosti v návštěvních rozhovorech realizovány, převládá spíše užívání prostých žádostí bez žádacích presekvencí. V těchto případech se jedná o žádosti týkající se předmětů, u nichž má host povědomí o naplnění vhodnostních předpokladů. V případě, že je nutné během návštěvního rozhovoru přeci jen formulovat žádost, jejíž vhodnostní předpoklady nejsou vyjasněné, preferují mluvčí využívání sekvenční pre-pre, která většinou elicituje nabídku ze strany druhého mluvčího.

Asymetrii v užívání žádacích presekvencí lze připsat rozdílnému rozdělení sociálních rolí v komunikační události nákupu a návštěvy. Zatímco v nákupním rozhovoru je zákazník tím, který má právo žádosti, v návštěvním rozhovoru je to hostitel, který by měl nabízet, aniž je žádán. Navíc je v návštěvním rozhovoru kromě tváře mluvčích ohrožen i jejich celý, mnohdy dlouhotrvající sociální vztah, proto je riskování nepreferované odpovědi méně žádoucí než v nákupním rozhovoru.

2.2.2 Sekvence pre-pre

Sekvence pre-pre, ačkoliv se řadí k druhově specifickým presekvencím, neuvozuje pouze jeden určitý druh verbální akce, ale může uvozovat prakticky jakýkoli. Jak již bylo řečeno, vyskytuje se na návštěvách, a to jako sekvenční uvození žádosti. Podobné je její užití i v nákupních rozhovorech.

Sekvence pre-pre mluvčí většinou využívají pro usnadnění identifikace následující verbální akce, jejíž forma nebývá příliš prototypická, přičemž sekvenční pre-pre neuvozuje primárně první následující verbální akci, ale až druhou v pořadí.

Následující příklad (16) přejímám od Donátové (1998: 16):

(16) Donátová, 1998: 16

PR = prodavač

ZÁ = zákazník

- 1 PR: dobrý den\
2 ZÁ: dobrý den\ (.) já se zeptám/
3 PR: = ehm/
4 ZÁ: prosím vás\ mapu hradecko/
5 PR: (.) e turistickou mapu\
6 ZÁ: e:: (.) je to: (.) jedna ku sto tisícům\ a je tam hradec
7 pardubice (.) a a (.) skoro východočeskej [kraj celej\
8 PR: [em\ em\] já se
9 podívám\ já se podívám\ (.) určitě máme jedna ku padesáti\ (.)
10 ((odejde se podívat, vrací se)) (.) tak hradecko/ stovky\
11 ZÁ: = no/ to je vona/
12 PR: = turistická a cyklistická
13 ZÁ: je: (.) vidíte já jí přehlíd\ (.) tak tu si potřebuju koupit\
14 (.) hradec\ pardubice\ okolí\ (.) výborně\ (.)
15 PR: tak to my vám ji prodáme\ (.)

Donátová ve své práci navrhuje analyzovat druhou část repliky v řádku 2 spolu s prodavačovou replikou v řádku 3 jako žádací presekvenci, resp. označuje dané jednání jako „předmluvu, v níž si zákazník připravuje vhodné podmínky pro vyslovení své žádosti“. Vlastní žádost podle Donátové následuje v replice na řádku 4. Replika na řádcích 6 až 7 potom představuje zpřesnění zákazníkovi žádosti.

Počítáme-li s možností využití sekvence pre-pre, nabízí se alternativní analýza. Zákazník v druhé části řádku 2 formuluje sekvenci pre-pre. Prodavač na toto reaguje pobídkou k pokračování. Zákazník pokračuje, přičemž co následuje v řádcích 4, 6 a 7 je spíše popisem nežli otázkou jako takovou. Prodavač na toto nabízí, že ověří, jsou-li naplněny vhodnostní předpoklady (řádky 8 – 9). Následně se prodavač vrací s předmětem projektované žádosti. Zákazník poté v řádku 13 formuluje vlastní žádost *tak tu si potřebuju koupit*.

Podobné příklady se objevují i v návštěvních rozhovorech. Ve všech zaznamenaných případech se jedná o projektování žádosti. Nejprve uvádím příklad (17), který je záznamem pozorování a nepochází z audio záznamu. Následují dva příklady (18 a 19), které jsou přesným přepisem zaznamenané nahrávky.

(17) Kaktus (TP01)

Eliška (EL) a Ilona (IL) jsou na návštěvě u Jardy (JA); Jarda je zahradník a má doma mnoho květin, které schraňuje pouze z důvodu, aby nezhynuly

EL = Eliška (host)
JA = Jarda (hostitel)

- 1 EL: Já sem se chtěla zeptat, ten kaktus tam v obýváku
- 2 JA: Chceš ho?
- 3 EL: No, jo, jedna holčička, co ji doučuju, sbírá kaktusy.
- 4 JA: Vem si ho. Budu jedině rád, že si ho někdo veme.
- 5 EL: Tak děkuju moc.
- 6 JA: Nemáš vůbec zač.

V tomto příkladu Eliška (EL) podobně jako mluvčí v předchozím příkladu nejprve označuje verbální akci, která bude následovat. Jarda (JA) sice nereaguje verbální pobídkou, ale přetrvávající oční kontakt funguje jako neverbální pobídka. Eliška (EL) tedy pokračuje, přičemž realizovaná verbální akce je spíše než otázkou opět popisem. Již na první část tohoto popisu (řádek 1) reaguje Jarda (JA) uvedením nabízející presekvence *chceš ho*, v níž je předmět žádosti nabídnut. Eliška (EL) však dále pokračuje v popisu, což u Jardy vyvolává odezvu ve formě uvedení nabídky. Eliška (EL) nabídku přijímá (řádek 5).

Následující příklad (18) má velice podobnou formu jako příklad předchozí (17). Alence (AL) však není předmět její žádosti nabídnut a Alenka (AL) formuluje tedy následně i žádost jako takovou.

(18) Brejle (TNA01)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jsou na návštěvě u Alenky (AL); v závěru návštěvy je Alenka (AL) prosí, jestli by se nemohly podívat po jejích brýlích, které pravděpodobně nechala v antikvariátu u Anděla

AL = Alenka (hostitelka, kmotřička EL)
IL = Ilona (host, matka EL)
EL = Eliška (host, dcera IL)

- 544 IL: pojištění/[to] všechno t[o by]lo státní. takže voni secakra
- 545 AL: [an]o/ [ano/]
- 546 IL: věděli [co se ji]m vyp[latí. a co ne:/]
- 547 AL: [jedna:k.] [a jednak se napr]osto pravidelně
- 548 čistí[ly]
- 549 IL: [a/]
- 550 AL: koryta ře:k\ [a zvlášť ta berounka]((nádech))která se zanáší\
- 551 IL: [no jistě z těch peněz/]
- 552 AL: která [není] nija[k re]gulova[ná\] a [pro]stě bagr a.
- 553 IL: [no/] [no/] [no/] [no/]
- 554 AL: [do (teplejch)]
- 555 IL: [(voni říkaj/)]
- 556 AL: a/ a všechno te[da dát pry:č. že jo.]
- 557 IL: [přesně dyť je () a] voni nic do toho neda:j
- 558 kdyť no:/

559 AL: samoz[řejmě:]
 560 IL: [to nem]ůže fungovat\ nemůže\
 561 AL: = děti moje budu mít na vás prosbu.
 562 IL: no:/
 563 AL: já byla včera v motole/ na cétéčku/ šla sem vod tam taď bylo
 564 asi(.) půl jedný
 565 IL: no:/
 566 AL: sjela sem k andělu a vlezla sem do antikvariátu jak je u anděla
 567 v tý synagóze/
 568 EL: hm:
 569 AL: jak je ten antikvariát
 570 IL: no:
 571 AL: koupila sem tam dvě knížky:/ a měla sem protože vždycky vyplňuju
 572 v tom motole nákej dotazník tak sem si vzala svoje brejle tady
 573 z ordinace
 574 IL: jo.
 575 AL: protože sem do devíti dělala tady. mám takovýdle překlápěcí: ale
 576 je vínová je taková/ no vínová. takovádle.
 577 IL: jo
 578 EL: hmhm
 579 AL: jako je todlento.no a vínový vobroučky/ brejle: no a vybírám
 580 knížky/ koukám koukám no a pak sem samozřejmě brejle zaklapla:/ měla
 581 sem jednu tašku dvě knížky v ruce brejle a peněženku:/ já sem tam ty
 582 brejle stoprocentně musela nechat.
 583 IL: nechala. vodložila/ hmm
 584 AL: nemůžete se mně tam [podívat/]
 585 IL: [tak se ta]m stavíme/
 586 AL: to byste byly hodný
 587 IL: no:\
 588 AL: já už sem jim volala zjistila sem že dokonce maj mobil jenomže
 589 nemaj jako státní linku jenom [mo]bil maj
 590 IL: [no] jo jo to my tam to: zastavíme
 591 protože stejně musíme na mírák/ dojít tramvají že jo
 592 AL: to ste zlatíčka
 593 IL: nebo metrem
 594 AL: jenom se zeptat/
 595 IL: tak to tam proběhneme no

Alenka (AL) na řádku 561 uvádí sekvenci pre-pre *děti moje budu mít na vás prosbu*. Alenka (AL) v této replice jasně pojmenovává projektovanou akci a naznačuje tímto, že posluchači, tj. Ilona (IL) a Eliška (EL), by k jejímu rozpoznání mohli potřebovat určitý klíč. Sekvence pre-pre v řádku 561 zajišťuje dostatečný prostor pro uvedení kontextového pozadí v řádcích 563 – 582. Toto pozadí upevňuje platnost následně formulované žádosti, resp. prosby (řádek 584). Navíc, jak je patrné z překryvu replik v řádcích 585 a 586, díky uvedení dostatečného kontextového pozadí je Alence (AL) předmět její žádosti málem nabídnut Ilonou (IL) dříve, nežli je žádost formulována. V řádku tedy Ilona (IL) formuluje nabídku, která zároveň funguje jako odpověď na uvedenou žádost. Alenka (AL) v řádku 586 nabídku přijímá. V řádcích 588 – 589 následuje však z Alenčiny (AL) strany doplnění kontextového pozadí, což vede k uvedení znovunabídky ze strany Ilony (IL). Alenka (AL) následně nabídku

opětovně přijímá. Ilona (IL) svou nabídku v řádku 593 ještě doplňuje, přičemž Alenka (AL) svou žádost jakoby oslabuje, resp. využívá negativní zdvořilosti k zmírnění následků žádosti.

Podobně funguje i následující příklad (19), v němž však dochází k odmítnutí poskytnutí předmětu žádosti. Žádost je podobně jako v obou předcházejících případech uvozena sekvencí pre-pre, přičemž této předchází ještě nabízení presekvence.

(19) Lékařské prohlídky ((TNA01)

Eliška (EL) a Ilona (IL) jsou na návštěvě u Alenky (AL); Alenka (AL) ví, že přišly za určitým účelem, proto iniciuje přechod k této účelové části rozhovoru

AL = Alenka (hostitelka, kmotřička EL)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

204 AL: a:no tak/ tohle:/ no a povídej co pro vás mohu udělat/
205 IL: tak to ti/ to ti/ to ti poví eliška/co:/ a pak já se tě zeptam
206 jenom na ty/ na ty/ ty: co je doktorský/ nebo se zeptam rovnou na ty
207 doktorský prohlídky/ prosim tě pěkně/ vyzvedávala sem si nájem u
208 nájemníka/ v baráku:
209 AL: ano:
210 IL: a von má autoservis/ v tom/ tam/ je to nájemník a nemám ho/ ne/
211 nemám ho ráda jo:/ale tym že se ptal tak tam hele já že se zeptam
212 prostě co je a není/
213 ((zvoní telefon))

řádky 214 - 232 byly vynechány

233 IL: protože už sem s nim mluvila asi před dvěma dněma tak je jako/
234 hele/ a: je prej teďko nový že zaměstnanci musej mít prohlídky jo/
235 vůbec netuším nic jo\ měl tam kontrolu jo: čerstvý prohlídky má: ale
236 neměl tu před tím\
237 AL: jo\
238 IL: jo: a teď jako neví jestli to de něk zpětně jestli jde něco/
239 AL: zpětně to nejde a navíc já/ eh/ tydlenty kontroly / pokud by to
240 nebylo vysloveně pro tebe že tam napíšu
241 IL: ne
242 AL: hlavičku/
243 IL: ne ne já/
244 AL: tak se v tom nebudu angažovat protože to má má dělat nebo měl by
245 to nebo musí(.)
246 IL: obvodák\
247 AL: obvodní lékař
248 IL: no
249 AL: tak\
250 IL: no: no: no:\ (...) takže to je přesný že/

V řádcích 206 – 207 uvádí Ilona (IL) sekvenci pre-pre *nebo se zeptam rovnou na ty doktorský prohlídky*. Vzápětí následuje podobně jako v předchozím příkladu uvedení kontextového pozadí

(řádky 207 – 212). Toto je přerušeno telefonátem, ale Ilona (IL) v uvádění informací sloužících ke správné interpretaci projektované otázky pokračuje dále v řádcích 233 – 236. V řádku 238 poté Ilona (IL) uvádí již projektovanou otázku. Na tuto otázku Alenka (AL) nejprve odpovídá jako na otázku *zpětně to nejde* (řádek 239). Alenka (AL) dále pokračuje ve své odpovědi, přičemž už na otázku odpovídá jako na žádost. Žádosti se však Alenka (AL) nechystá vyhovět, tj. chce uvést nepreferovanou odpověď. Z její strany tedy následuje presekvence k odmítnutí. Alenka (AL) v řádcích 239 – 240 a 242 se doptává na vhodnostní předpoklady. Ověřuje do jaké míry odmítnutí žádosti bude aktem ohrožujícím tvář Ilony (IL), když zjišťuje, že se však nejedná o ohrožení Iloniných zájmů a přání, přistupuje k formulování odmítnutí (řádky 244 – 247).

Sekvence pre-pre zdá se bývá hojně užívána pro projektování žádostí. V hojné míře sekvenci pre-pre užívají mluvčí v návštěvních rozhovorech, přičemž její základní funkcí je projektování špatně rozpoznatelné verbální akce, k jejíž interpretaci poskytuje vodítko. Sekvence pre-pre má ustálenou formu, přičemž její základní součástí je pojmenování projektované akce *otázka, prosba*. Mluvčí většinou čeká na pobídka k přechodu k další části, kterou je uvedení kontextového pozadí. Rozsáhlé uvedení kontextového pozadí často pomáhá elicitovat nabídku poptávaného předmětu.

2.2.3 Nabízející presekvence

Nabízející presekvence jsou pravděpodobně nejméně frekventovanou presekvencí vyskytující se v analyzovaných datech. Tuto absenci jejich užívání by bylo možné vysvětlit souvislostí s preferenční organizací rozhovoru. Nabídky jsou pravděpodobně nejvíce preferovanou verbální akcí a z analyzovaných dat se zdá, že pouze v omezené míře dochází k jejich odmítnutí.

V nákupních rozhovorech, jak již bylo dříve řečeno, je zcela konvencionalizovaná nabízející presekvence v úvodní fázi. U této konkrétní specifické nabízející presekvence se jedná o projektování nabídky, která, zdá se, nemůže být realizována bez žádosti. Funkce tohoto druhu nabízející presekvence je tedy pobídka k formulování žádosti, popř. žadací presekvence ze strany zákazníka. Zároveň plní tato nabízející presekvence v úvodní fázi nákupního rozhovoru kontaktní funkci, resp. je součástí sekvence předvolání – odpověď. Kromě tohoto specifického druhu nabízející presekvence se v analyzovaných datech vyskytuje pouze jediný případ jejího užití. Tento je prezentován v následujícím příkladu (20).

(20) Kšaft (ANT_4a)

V obchodě se nachází prodavač (PR) a zákazník (Z1), který si prohlížel v obchodě déle než hodinu knihy; zákazník v průběhu rozhovoru projevil zájem o knihu Kšaft umírající matky jednoty bratrské; po dlouhém prohlížení knih konečně přichází s vybranými knihami k prodejnímu pultíku

PR = prodavač

Z1 = zákazník 1

- 120 PR: ne:, nikde sem s tím nikdy nebyl eště. (...) chci to dát na
121 aukro až bude čas no,
122 Z1: ((smích)) (1,2s) ((smích)) (1s) <já se taky, snažim, (jako
123 vymetat, [taky ňáký,)> ((smích))]
124 PR: [vás zajímá ten kšaft.]že jo.
125 Z1: (..) mě zajímá no.
126 PR: <<p>kolik byste za něj chtěl dát.>
127 Z1: já sem, (1,7s) e:. (0,7s) já sem, asi je to ujetý, ale já tak,
128 já nevím. tak tisíc pětset sem uvažoval no.
129 PR: (0,9s) <<p>von tu už leží delší dobu. a já mam strach že mi ho
130 spíš někdo ukradne, (..) já vám klidně to za těch patnáct nechám.>
131 Z1: fakt jo,
132 PR: mh. (..) protože já sem si říkal, já už sem si dokonce byl
133 přesvědčenej, že sem ho ztratil někde, (..) když ste ho vobjevil,
134 tak mě to docela mile překvapilo. protože fakt sem byl přesvědčenej,
135 že to to:, a mam ho tadydle. (1s) tak, půl roku určitě, (0,8s) jo:
136 když to je malá knížečka, zkontroval ste si jesi,
137 Z1: mh mh,
138 PR: měla by bejt v pořádku. já sem jí kontroloval, (..) protože sem
139 to kontroloval podle různých katalogů a tohodlenctoho, ((spíše pro
140 sebe)) todlencto je za stovku, to je, () todle je za
141 osumdesát, ((k Z1)) jedenáct/ e:: šestnáct padesát. (kr-,) ať
142 aspoň něco [malýho,] (ještě s-, sleva)
143 Z1: [dobře:] k-, kartou asi je blbost že jo,
144 PR: bohužel no: ale,
145 Z1: = tak já se tady zastavím, (..) za chvíličku,
146 PR: dobře.

Formulace nabízející presekvence v tomto příkladu je ovlivněna znalostí prodavače (PR), že již dříve během rozhovoru zákazník (Z1) formuloval žádací presekvenci, která se týkala zde nabízeného předmětu. Prodavač v souvislosti s tímto sdíleným kontextem a také s viditelnou skutečností, že poptávaná kniha není mezi zbožím, které se zákazník chystá zakoupit, formuluje nabízející presekvenci. V řádku 124 prodavač (PR) formuluje nabízející presekvenci, která testuje, zdali jsou naplněny vhodnostní podmínky ze strany zákazníka (Z1).

Po souhlasné odpovědi ze strany zákazníka, resp. určitému druhu pobídky, prodavač (PR) pokračuje druhou nabízející presekvenčí, která je ale na rozdíl od první orientována spíše na vhodnostní podmínky ze strany prodavače (PR). V reakci na tuto žadací presekvenčí (řádek 126) zákazník formuluje nabídku (řádky 127 – 128). Prodavač (PR) tuto nabídku následně přijímá a zároveň formuluje dříve projektovanou nabídku (řádky 127 – 128). Zákazník (ZÁ) následně iniciuje opravu (řádek 131). V reakci na ni prodavač potvrzuje svou nabídku a zároveň akcentuje, že zákazníkovo přijetí nabídky by bylo především v zájmu prodavače (PR), tj. zákazník by měl prokázat orientaci na pozitivní tvář prodavače (PR) (řádky 132 – 136). Následuje vložená sekvence ze strany prodavače, v níž jakoby ověřuje vhodnost učiněné nabídky. Zákazník (ZÁ) následně nabídku přijímá a následuje přechod k závěrové fázi nákupního rozhovoru.

V návštěvních rozhovorech jsou realizovány většinou nabídky, které nejsou uvozeny nabízející presekvenčí. Tyto nabídky většinou realizuje hostitel, což se zdá být očekávaným jednáním vyplývajícím z jeho sociální role. Ojedinele může docházet k formulaci nabídky ze strany hosta, jako je tomu například v následujícím příkladu (21), v němž mluvčí host neuzivá nabízející presekvenče, ale svou nabídku následně doplňuje o alternativu, tj. dává Iloně (IL, hostitelce) na výběr.

(21) Sklenice (TNV01)

***Václav (VA) a Jana (JA) jsou na návštěvě u Ilony (IL) a Elišky (EL);
Václav (VA) jako šéf restaurace již delší dobu Iloně (IL) dává
prázdné zavařovací sklenice***

VA = Václav (host, manžel JA)

JA = Jana (host, manželka VA)

IL = Ilona (hostitelka, matka EL)

EL = Eliška (hostitelka, dcera EL)

1042 VA: tak ty sklenice já ti je hodim do toho jo,
1043 IL: ()
1044 VA: jo,
1045 IL: no, elí fofři,
1046 JA: jako jestli je nechceš,
1047 IL: ()
1048 JA: tak je hodíme do kontejnéru, jak chceš\
1049 IL: ne ne: já je vemu:

Václav v řádce 1042 realizuje nabídku, přičemž koncovým *jo* iniciuje souhlasnou odpověď Ilony (IL). Ilona (IL) však pravděpodobně nereaguje, a proto Václav odpověď

iniciuje opětovným zopakováním iniciačního *jo* (řádek 1044). V návaznosti na opětovné nereagování Ilony (IL, řádek 1045), Jana (JA) doplňuje Václavovu (VA) nabídku o alternativní možnost (řádky 1046 a 1048). Na tuto alternativu Ilona (IL) následně reaguje přijetím nabídky a popřením možnosti uvedení nepreferované odpovědi, tj. odmítnutí (řádek 1049).

2.2.4 Zvací presekvence

Pro účely zjednodušení jsem se rozhodla pod téma zvacích presekvenčí zařadit i presekvence dohodové (*arrangement presequence*). Tyto druhy presekvenčí bývají od sebe často špatně rozlišitelné. Oba druhy presekvenčí slouží k domluvě o jednání, které bude realizováno v budoucnosti.

V návštěvních rozhovorech je dohodová, příp. zvací presekvence běžnou součástí závěrové fáze rozhovoru. Motivací pro její užívání je akcentace fatické funkce jazyka. Mluvčí jejím užíváním projektují orientaci na pokračování jejich sociálního vztahu i v budoucnosti a navíc oslabují platnost závěrových sekvencí, které jsou vnímány jako akty ohrožující tvář mluvčího. Tento typ zvací presekvence bývá vnímán spíše jako formální a nevyžaduje výslovný souhlas druhého mluvčího, zároveň není zaměřen na konkrétní událost. V návštěvních rozhovorech se však objevují i zvací presekvence projektující pozvání, které je cílené na konkrétní událost v budoucnosti (příklad 22).

(22) Ohňostroj (TNM01)

Eliška (EL) a Ilona (IL) jsou na návštěvě u Marty (MA), chystají se odejít na ohňostroj, který pořádá městská část; chtějí, aby Marta (MA) šla s nimi; Eliška (EL) během návštěvy telefonuje Zdeně (ZD, teta EL), aby se ujistila o čase ohňostroje

MA = Marta (hostitelka)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

ZD = Zdena (teta EL, na telefonu)

707 IL: hele/ v pět je ten/ (.) ohňostroj/
708 EL: = hm
709 MA: = ve štyry\
710 IL: = po:d' na (.)ve štyry je ohňostroj/
711 MA: = byl ve štyři\
712 IL: = tak to už/(.)[to] už nejdem na ohňostroj\

713 EL: = [hm]
 714 MA: myslím si že byl ve čtyři/ [protože mi někdo říkal]
 715 IL: [mně švagrová volala že] v pět/ prej
 716 teda/
 717 MA:= fakt/(. .)
 718 IL: [no/::]
 719 EL: [zavolej jí\
 720 MA: tak se jí zeptej/
 721 EL: já nevím\
 722 IL: po:d' na ohňostroj/ to bysme stihly/
 723 MA: já jsem si myslela že mně ráno někdo říkal/ doprdele tam je
 724 pavučina\ ty pavouci fakt se mnou bydlí/ normálně ((smích)) jak
 725 v zimě\(.)[já to ometu jeden týden(.)]
 726 IL: [hele lízo/ (.)lízo já nemám] telefon asi/
 727 EL: = to ho musíš mít\

řádky 728 - 770 byly vynechány

771 ZD: ano:/ ((v telefonu))
 772 EL: ahoj této no: této ve čtyři nebo pět/
 773 ZD: v pě:t/
 774 EL: tak jo\
 775 MA: to ještě stihnete já nejdu já nemám ráda ohňostroje

V tomto příkladu (22) Ilona (IL) v řádku 707 uvádí zvací presekvenční, tato je orientována na Martu (MA). Pobídka však v následujícím řádku uvádí Eliška (EL), zatímco Marta (MA) iniciuje opravu *ve čtyry*, tzn. ne *v pět*. Ilona pokračuje v řádku 710 uvedením pozvání, které však nedokončuje, protože reaguje na iniciovanou opravu. Následuje vložená párová sekvence, kterou Ilona ukončuje formulací, která ukazuje, že předmět pozvání zanikl (řádek 712). Marta (MA) však vzápětí opětovně iniciuje opravu, přičemž důležité je v její formulaci především slovo *myslím*. Tímto naznačuje své pochybnosti o správnosti předchozího tvrzení. Ilona (IL) dokončuje tuto opravu tím, že se vrací ke svému předchozímu tvrzení a vzápětí opět uvádí pozvání (řádek 722). Marta (MA) však na pozvání opět reaguje iniciováním opravy. Ilona (IL) v návaznosti na iniciovanou opravu navrhuje *akční plán*, řečeno termínem jazykového managementu, který následně Eliška (EL) provádí, tj. volá Zdeně (ZD). Při telefonátu je vyjasněna otázka času, na což Marta (MA) reaguje odmítnutím pozvání.

V nákupních rozhovorech nemají mluvčí běžně potřebu dbát na pokračování jejich sociálního vztahu v budoucnosti. Určitý druh orientace na pokračování vztahu i v budoucnosti je možné sledovat v omezené míře u prodavače v antikvariátu. Toto jednání je však spíše konvencionalizovanou součástí závěrové fáze a nevyžaduje praktickou součinnost druhého komunikačního partnera, tj. zákazníka. Analýza tohoto jednání je tedy prezentována v části věnující se závěrové fázi nákupního rozhovoru, konkrétně předzávěrovým sekvencím.

Jediným příkladem dohodové presekvence v nákupních rozhovorech je následující příklad (23), v němž zákaznice domlouvá svůj další příchod do obchodu.

(23) Otevírací doba (VIN_027_a)

V obchodě jsou přítomni prodavač (PR) a zákaznice (ZÁ)

PR = prodavač

ZÁ = zákaznice

- 36 PR: já myslím že vám bude chutnat víc to šardoné\
37 ZÁ: šardoné\
38 PR: no: ale zkuste ten rýňák,
39 ZÁ: dobře\ (2s) ee (...) jak jste tu v pátek normálně/
40 PR: normálně [tak vod tří] do osmi býváme.
41 ZÁ: [normálně] (...) jo\ (...) v sobotu ne: ,
42 PR: v sobotu dopoledne.
43 (2s)
44 ZÁ: to nevím jestli stihnu\
45 PR: no: a pak jediné
46 ZÁ: tak v pátek no\
47 PR: občas se tu sejdem no: .
48 (4s) ((ochutnává víno))

V uvedeném příkladu (23) se jedná o dohodovou presekveni. Zákaznice (ZÁ) v řádku 39 uvádí první dohodovou presekveni. Na tuto prodavač (PR) odpovídá v řádku 40. Zákaznice (ZÁ) následně uvádí druhou dohodovou presekveni *v sobotu ne*, na tuto prodavač (PR) opět reaguje odpovědí. Následuje vložená sekvence (řádky 44 a 45), v nichž se zdá, že zákaznice na základě zjištěných vhodnostních předpokladů nepřistoupí k formulování dohody. Prodavač (PR) se proto snaží formulovat opravu, ale dříve než ji dokončí, zákaznice formuluje dohodu *tak v pátek no*.

2.2.5 Oznamovací a vyprávěcí presekvence

Oznamovací a vyprávěcí presekvence jsou si co do formy a užívání značně podobné. Mluvěcí užíváním těchto typů presekvenčí ukazují svou orientaci na preferenční organizaci rozhovoru. Hlavní motivací k užívání oznamovacích a vyprávěcích presekvenčí je preference mluvěcích neopakovat, co již bylo řečeno, tj. říkat pouze nové informace.

Z analyzovaných dat se zdá, že zatímco vyprávění i oznámení jsou nedílnou součástí návštěvních rozhovorů, v nákupních rozhovorech nejsou příliš frekventované. V mnou zaznamenaných datech se nevyskytl ani jeden případ využití oznamovací nebo vyprávěcí

sekvence v nákupním rozhovoru. Jeden příklad užití oznamovací presekvence v nákupním rozhovoru uvádí ve svém článku Nekvapil (1997: 448).

(24) Nekvapil, 1997: 448

PR = prodavač

ZÁ = zákaznice

- 1 PR: To víte paní jak to říkali v tý televizi. Né? (3s) Jak to říkali
2 v tý televizi. (1s) Vo tomhletom (.) vo týhletý prodejně.
3 ZÁ: Nevím.
4 PR: Na Střeláku za rohem máme konzum s tvarohem. (2s)
5 ZÁ: ((smích)) To jsem neslyšela.

Prodavač (PR) nejprve uvádí oznamovací presekvenční (řádek 1), čímž zjišťuje, jestli jsou vhodné okolnosti pro uvedení oznámení, tj. není-li předmět oznámení již znám. V návaznosti na odpověď zákaznice (ZÁ) uvádí prodavač (PR) projektované oznámení.

Obdobné oznamovací presekvence se objevují i v návštěvních rozhovorech (příklad 25).

(25) Jízda (TNK02)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jsou na návštěvě u Zdeny (ZD) a Honzy (HO); Honza není větší část návštěvy doma, protože jel s vnukem, který měl pohmožděnou ruku do nemocnice; ke konci návštěvy se Honza vrací

ZD = Zdena (hostitelka, manželka HO)

HO = Honza (hostitel, manžel ZD)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

- 648 ZD: = tadlet[a:, kost mu bolí.]
649 IL: [to může bejt no:..] a[le na re]ntgen to [pošlou]
650 stejně:..
651 HO: [no: no:..] [no:.. no.]
652 ZD: a víš co/ jak to dělal,
653 HO: (ne,)
654 ZD: jel bez řidítek, no: [jeli z kopce,]
655 HO: [no jo: ve ško]le. no: to víš, (co můžeš
656 chtít po nich)

Schéma příkladu (25) je prakticky totožné s příkladem (24). Uvedení nebo případné neuvedení oznámení se odvíjí od reakce druhého mluvčího na oznamovací presekvenční. Bylo by možné představit si následující průběh rozhovoru, který byl v původní podobě prezentován v příkladu (25):

* (26) Jízda

ZD: a víš co/ jak to dělal, ((oznamovací presekvence))
HO: jo, jel bez řidítek, no: ((odpověď: znalost))
ZD: no. ((neuvedení oznámení))

Pokud však odpověď na oznamovací presekveni vypovídá o neznalosti, je schéma oznámení následující:

1. oznamovací presekvence
2. odpověď: neznalost (pobídka)
3. oznámení
4. reakce

Ekvivalentní schéma má i vyprávění, přičemž se odlišuje pouze forma dané presekvence. Zatímco oznamovací presekvence bývá formulována jako otázka uvozená slovesem *vědět*, vyprávěcí presekvence většinou není uvozena slovesem a navíc má spíše podobu zvolání nežli otázky. Následující příklad je prototypickým příkladem vyprávěcí presekvence (27).

(27) Kácení (TNJ01)

Eliška (EL) a Ilona (IL) jsou na návštěvě u Jarda (JA); Jarda je zahradník a dříve pracoval v lese, kde kácel stromy

JA = Jarda (hostitel)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

46 IL: pak se po tom hnal a to. (.) a teď jako na to kouká. a říkal hm\
47 říkam no:/ jarda umí\ (...) no:. to teda jo:\ říkam no/
48 JA: jára se něco nakácel
49 IL: ((smích)) <no.>
50 JA: jára/ jára to teďka ve čtvrtek taky dokázal/
51 IL: jo/
52 (1s) [[PŘÍBĚH]]
46

Jak je vidět z této vyprávěcí presekvence (řádek 50), sestává z časového zařazení příběhu, uvedení zdroje příběhu a označení aktérů příběhu. Příběh by zároveň měl být ve vyprávěcí presekveni explicitně charakterizován, např. jako zábavný.

2.3 Závěrová fáze

Forma závěrové fáze rozhovoru je podobně jako u úvodní fáze poměrně jasně ustálená. Je možné identifikovat jednotlivé části závěrové fáze. Vymezení jednotlivých částí závěrových

výměn v českých rozhovorech vychází již z předchozího realizovaného výzkumu. Na základě daného výzkumu byly vymezeny čtyři části závěrové fáze: (1) předzávěrové sekvence, (2) nové téma, (3) rekapitulace, (4) konečné závěrové sekvence (Zaepernicková, 2013/2014: 12). Tyto čtyři části byly vymezeny pouze na základě návštěvních rozhovorů. Zdá se však, že v souvislosti s nově dostupnými daty z nákupních rozhovorů by bylo vhodné určité části blíže specifikovat a případně doplnit nové.

Pro účely analýzy závěrové fáze návštěvních rozhovorů byly do jedné části (4) konečné závěrové sekvence zahrnuty jak pozdravy, tak i poděkování a případná vánoční a novoroční přání. Do části (3) bylo poté kromě reálných rekapitulací proběhnuvšího rozhovoru začleněno i posílání pozdravů rodinným příslušníkům a společným známým a přátelům a domlouvání dalších setkání. Konfrontace těchto předem nadefinovaných kategorií s nákupními rozhovory však naznačuje, že by bylo vhodné provést jemnější rozdělení částí závěrové fáze. Nové rozčlenění by mohlo vypadat následovně: (1) předzávěrové sekvence, (2) nové téma, (3) rekapitulace, (4) posílání pozdravů / přání, (5) domlouvání dalších setkání, (6) poděkování, (7) pozdravy a pro účely nákupních rozhovorů i (8) placení.

V následující části o předzávěrových sekvencích ukazují srovnání průběhu závěrových výměn v návštěvních a nákupních rozhovorech. Zároveň na základě příkladů poukazují na rozdíly v užívání a formě předzávěrových sekvencí a vyjadřují se tak k hypotéze o souvislosti předzávěrových sekvencí s mírou institucionality komunikační události.

2.3.1 Předzávěrové sekvence

Laver (1975) ve svém článku věnujícím se fatické komunikaci charakterizuje funkci závěrové fáze jako přechod z interakce do neinterakce. Na základě tohoto pojetí je možné předzávěrové sekvence označit za prostředek, který slouží k dohodnutí se o záměru přejít k neinterakci. Platnost tohoto pojetí potvrzuje i forma nesouhlasné odpovědi, kterou mohou mluvčí uvést, nesouhlasí-li se záměrem ukončit rozhovor, a tou je iniciování nového tématu, tj. pokračování v plnohodnotné interakci.

Typickým příkladem závěrových výměn při komunikační události návštěvy je následující příklad (28).

(28) Loučení (TNA01)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jsou na návštěvě u Alenka (AL); tato část rozhovoru pochází ze závěru návštěvy a následuje po vyjádření

Alenčiny (AL) prosby, která byla již součástí analýzy v příkladu (18)

AL = Alenka (hostitelka, kmotřička EL)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

648 IL: (ještě s holčkou) když tak bysme se večer/ tak nebo odpoledne
649 když tak bysme jely (to bysme neměly problém)
650 EL: hm
651 IL: no:
652 EL: tak [jo:/] tak dobře/
653 IL: [no.]
654 AL: no jednak teda
655 IL: tak sme domluvený/
656 AL: = buchtu
657 IL: (buchtá jasná/)
658 AL: stopro udělám.
659 EL: no:
660 IL: jo/ jo je úspěšná
661 AL: a ty až budeš mít zkoušku za sebou tak to pudeme někam/
662 IL: no: uděláte
663 AL: udělá[me/]
664 IL: [no.]
665 AL: uděláme průjezdní cestu prahou. [hned to pudem někam oslavit.]
666 IL: [no no no no/ ((smích))]
667 EL: ((smích))
668 AL: a třeba na něco/
669 IL: jo:
670 AL: třeba na něco/
671 IL: jo: já myslím že jo:
672 AL: a třeba na něco padnem.

řádky 673 - 687 byly vynechány

688 AL: ilonko a/ (k návštěvě) úplně poslední jo:/((přijímá tel. hovor))
689 tak. tak pudeme a něco něco někde vyzkou-,
690 EL: tak jo.
691 AL: a něco někde vyzkou[má]me
692 EL: [hm]
693 AL: eště něco/ děvčata/ ukážu/ co sem si/ pořídila. asi měsíc. a
694 pořád se nemůžu dostat k tomu abych došla do uměleckoprůmyslového
695 muzea/
696 IL: á:
697 AL: podívej/ ((ukazuje vázu z bazaru))

řádky 698 - 746 byly vynechány

747 AL: kam by se to asi dalo zařadit/ jestli je to falsum. jo/ je
748 taková přes to sklo/ ((popisuje funkci pracovnice v ÚMPRUM))
749 IL: na to my máme tebe.
750 AL: ((smích))

751 IL: tak jo.
 752 AL: tak děti moje/ ráda sem vás viděla/ tobě držím palec. aby to
 753 všechno dobře dopadlo.
 754 EL: hm
 755 IL: no.
 756 AL: jinak/ mám tý babičce zavolat/ zkusit.
 757 ((IL,EL i AL vstávají, protože se IL a EL chystají k odchodu))
 758 IL: takhle. když ([]) (abys jí nezk[azila
 759 náladu,))
 760 AL: [jo jo,] [já to,
 761 já to, (] pak,)
 762 IL: n[o:, ale vono (jak ti ř]ikam,) ()
 763 EL: [()]
 764 AL: sako máš dobrý,
 765 IL: to mam vod elinky (dokonce,)

řádky 766 - 820 byly vynechány

821 IL: [no jo: ale tak to je, jesi] se tam někdo vobjeví
 822 nebo n[evobjeví.]
 823 AL: [(nevobjev]í\)
 824 IL: hele tak/ kočičko, ((dává AL pusu)) čáu, díky ti ((dává AL
 825 druhou pusu)) mo:c.
 826 AL: (páčko\) eli ahoj.
 827 IL: a, zjistím[e brejle:, a když,]
 828 AL: [a jakmile, a jakmi]lle, teda,
 829 IL: (kdyžtak) my ti s tím mobilem (když ti voláme,) tak to to:,
 830 esemesku vyzvedáváš,
 831 AL: no tak[vobčas,] vobčas. moc si s tím, moc si s tím netykám.
 832 EL: [(smích)]
 833 IL: jesi ti, (já) mám vlastně v telefonu sem, pevno[u eště,]
 834 EL: [jo/ (]
 835)
 836 IL: (k[dyžtak zavolam sem,) kdyžtak,]
 837 AL: [jo:, kdyžtak zavolej (sem tady] normálně) to stih-/ jo,
 838 EL: t[ak jo:,]
 839 AL: [tak jo:\]
 840 EL: tak aho:j,
 841 AL: děkuju mo:[c. aho:j.]
 842 IL: [papa: aho]j\
 843 AL: a eliško teda do konce příštího tejdne budu teda určitě v[ědět]
 844 &
 845 EL: [mhm,]
 846 AL: kam to up[íchneme, jesi to vemou] holky v těch, v tom bazaru, &
 847 EL: [dobře tak děkuju mo:c,]
 848 AL: & nebo jesi to [vemou, jesi to veme ten] antikvář tak, prostě
 849 někde to dáme,
 850 IL: [()]
 851 EL: jo: tak jo,
 852 IL: (neni to) (jo,)
 853 AL: no jasně.
 854 EL: tak aho:j.
 855 AL: tak ahoj\

Tento příklad je příliš dlouhý a složitý na jeho podrobné vysvětlení. Pro účely této části je však nejdůležitější ukázat jednotlivé části závěrových výměn vyskytujících se v tomto návštěvním rozhovoru. Závěrové výměny začínají rekapitulací (řádky 654, 656 – 660). Následují domluvy ohledně dalšího setkání, tj. projekce pokračování sociálního vztahu (řádky 661 – 672). Po těchto dvou částech závěrové fáze je však iniciováno nové téma *úplně poslední* (řádek 688). Iniciace nového tématu je však přerušena telefonním rozhovorem. Po ukončení telefonního rozhovoru následuje opětovně rekapitulace a domluvy ohledně dalšího setkání (řádky 688 – 692). Následně Alenka (AL) opětovně iniciuje nové téma *eště něco* (řádky 693 – 749). Po ukončení nového tématu Ilona (IL) uvádí první část předzávěrové sekvence (řádek 751), na niž Alenka (AL) reaguje jejím potvrzením, tj. uvedením druhé části předzávěrové sekvence *tak děti moje* (řádek 752). V této replice Alenka (AL) zároveň akcentuje kvality proběhnuvšího setkání a opětovně projektuje pokračování sociálního vztahu *držím palce*. Následuje otázka týkající se společných známých, tj. zdůrazňují se společné sociální vazby, které mezi sebou mluvčí pojí. Dále pokračuje závěrová fáze tématy typickými pro části rozhovorů probíhající v předsíni, tyto se týkají většinou oblečení (řádky 764 – 823). Po těchto výměnách následují pozdravy a poděkování ze strany Ilony (IL, řádky 824 – 826). Opět následuje rekapitulace a důraz na pokračování sociálního vztahu i nadále (řádky 827 – 837). Následuje opětovné uvedení předzávěrových sekvencí (řádky 838 – 839). Poté uvádějí mluvčí pozdravy a Alenka (AL) poděkování (řádky 840 – 842). Jako předposlední část dochází opět k rekapitulaci a projektování budoucích akcí (řádky 843 – 853). A nakonec následují opět pozdravy (řádky 854 – 855) a odchod hostů.

U návštěvních rozhovorů je, co se týče předzávěrových sekvencí, důležitá také souvislost jejich formy s úvodní fází rozhovoru. Ilustrativní je z tohoto hlediska následující příklad (29), nejprve uvádím několik replik z úvodní fáze, aby bylo možné následně sledovat jejich souvislost s formou závěrových technik.

(29) Maso a Tesko (TNK02)

Ilona (IL) a Eliška (EL) jsou na návštěvě u Zdeny (ZD); manžel Zdeny Honza (HO) přichází až ke konci návštěvy

ZD = Zdena (hostitelka, manželka HO)

HO = Honza (manžel ZD)

IL = Ilona (host, matka EL)

EL = Eliška (host, dcera IL)

1 IL: ((zvoní u vchodových dveří))

2 ZD: ((prostřednictvím sluchátka)) (ano,)
 3 IL: ahoj, seš doma, my ti dáme jenom ve dveřích něco,
 4 ZD: (pojdte,) ((otevívá zvonkem dveře))
 5 IL: jo, e.
 6 ((IL a EL jdou nahoru po schodech))
 7 ZD: ((na IL a EL na schodech)) co/ ([]) nebo ste na
 8 proch[ázce/]
 9 IL: [je náká uhoněná,]
 10 [dem se] nahlásit, včera sme přijely,
 11 ZD: (včera, [a já sem])
 12 IL: [včera sme přijely\ a] já sem ti natrhala rovnou
 13 kytičku, ((smích))
 14 ZD: čáu,
 15 IL: aho:j ((dávají si pusy na tvář se ZD))
 16 ZD: ta je, ta je úplně vid', ((komentuje kytku))
 17 IL: no/ (he he,)
 18 ZD: nádhra. říkam, (neutr[ácíte) nic za to,]
 19 IL: [()]
 20 ZD: ty bláho. [tagle tam rostou tydlecky, zvonečky jo/]
 21 IL: [() ty sou, sme byly na špalcíru jenom
 22 kolem, [()]
 23 ZD: [hele a děte] na houby, piš- čtu tam,[že: podte na kafe:]
 24 nechcete hele,
 25 ??: [()]
 26 IL: maso máme sice k kufru:, ale to snad vydrží. (..) (zvládnem)
 27 rychlý kafe, ((k EL))

řádky 28 - 496 byly vynechány

497 ZD: v- vona mu poručí todle bude udělaný a todle, todle nakoupiš a/
 498 IL: no jo [no] tak, už je/
 499 ZD: [no/]
 500 IL: zkušená ženská že jo,
 501 ZD: no, ja[ko] von asi potřebuje aby trošku, &
 502 IL: [no,]
 503 ZD: & ho ně[kdo: popostrčil,]
 504 IL: [hele/ (.) já se]vomluvim, ale my musíme běžet,
 505 pr[otož]e jinak, &
 506 ZD:
 507 [jo:/]
 508 IL: & musíme nako[upit/ a musím to tam,]
 509 ZD: [tak moc () a] já nevím jesi na ty houby,
 510 tak budete zejtra/

řádky 511 - 588 byly vynechány

589 HO: ((z jiné místnosti)) já nevím,
 590 EL: ((smích))
 591 IL: ((smích)) [hele, pod', zvedej se.] nebo tady zůstanem to, &
 592 ZD: [ty si tam nečekal nebo co:,]
 593 IL: & voni za náma přijedou, já bych to maso to:, [to je v tom
 594 autě,] ne[můžu mít,] já mám maso v autě:,
 595 ZD: [vy máte maso
 596 vid'/(se to vyplatí,)akorát ty brambory tam asi na ten trh
 597 vid',

řádky 598 – 611 byly vynechány

612 IL: no:, [určitě:, já si myslím že]to,
613 HO: [byly, byly ste na trhách/]
614 IL: byla sem na trhách no.[byla sem koupit zeleninu,]
615 HO: [()] takže t[am
616 sou trhy.]
617 IL: [ale
618 mam, ale m]am tam maso v aut[ě:, t]ak a už tady, už sme vypily kafe
619 takže valim, a vy přijedte/
620 HO: [aha:/]

V tomto příkladu (29) je patrné, že existuje přímá souvislost mezi úvodními a závěrovými výměnami. Ilona (IL) v tomto rozhovoru využívá informací, které byly zmíněny již na začátku návštěvního rozhovoru k iniciování závěrových výměn. V řádcích 595 a 596 ukazuje svou orientaci na dříve zmíněnou informaci i Zdena (ZD) *vy máte maso vid'*. Závěrové výměny v tomto návštěvním rozhovoru jsou komplikovány příchodem Honzy (HO), tj. mluvčího, který nesdílí s ostatními společný komunikační kontext. Na tuto asymetrii ve znalosti předchozího kontextu poukazuje Ilona (IL) v řádcích 617 a 618, když Honzovi (HO) tyto informace oznamuje.

Kromě souvislosti mezi úvodní a závěrovou fází návštěvního rozhovoru, je v tomto příkladu možné sledovat také jednu ze speciálních technik užívaných mluvčími k iniciování závěrových výměn. Mluvčí (Ilona, IL) zde jako důvod pro svůj záměr ukončit rozhovor uvádí externí faktor, který není schopna sama ovlivnit. Laver pro tyto externí faktory volí označení *externí autorita*. Podobné formulace většinou vedou druhé mluvčí ke snaze kooperovat v závěrových výměnách a pomoci tím mluvčímu v nastalé situaci.

Jak je patrné již z těchto dvou uvedených příkladů, mluvčí využívají k iniciování závěrových výměn různých technik. Tyto techniky je možné rozdělit do tří hlavních kategorií:

- (1) orientované na sebe sama
- (2) orientované na komunikačního partnera
- (3) neutrální

Forma předzávěrové sekvence odkazující na externí faktory by se řadila do kategorie první, tj. *techniky orientované na sebe sama*. Využívání externí autority, jakožto zastupujícího subjektu prezentujícího vlastní zájmy je frekventovanější nežli reálná prezentace vlastních subjektivních zájmů. Méně vyhraněným příkladem prezentace vlastních zájmů využívá mluvčí v následujícím příkladu (30).

(30) Uštvanéj (TNV01)

**Václav (VA) a Jana (JA) jsou na návštěvě u Ilony (IL) a Eliška (EL);
Václav je šéfem restaurace a na návštěvu dorazil po celém pracovním
dni**

VA = Václav (host, manžel JA, šéf restaurace)

JA = Jana (host, manželka VA)

IL = Ilona (hostitelka, matka EL)

84 VA: ale my musíme. mazat
85 JA: mně to je jedno\ co ty\ ((na nabízené pití))
86 VA: já sem uštvanéj[jako pes vždyť toho bylo] hrozně\
87 MA: [tak už to nalejvám normálně]
88 VA: honí mě/ honili mě jak uštva[nou kozu\]((v práci))
89 JA: [to sme neče]kali/ furt posílal mě
90 domu že nic nebude/ nakonec sem tam zůstala měla sem furt co dělat\
91 vid\
92 IL: fakt jo/
93 JA: [hmm]
94 VA: [no furt plno:/]
95 JA: furt byli lidi\ a teď ještě to/ brali za kliku už sme na/ na
96 odjezdě/

V řádku 84 uvádí Václav (VA) předzávěrovou sekvenci, přičemž ji dále rozvíjí v řádcích 86 a 88. V řádku 86 nejprve využívá techniky orientované na sebe samého, která vychází z jeho vlastního fyzického stavu, tj. není zapříčiněna externí autoritou. V druhé části řádku 86 a v řádku 88 však následně Václav (VA) svou formulaci rozšiřuje a doplňuje zdroj svého fyzického stavu, jímž byli hosté, tj. externí faktor. Při srovnání obou předcházejících příkladů (29 a 30) a s ohledem na ostatní analyzovaná data se zdá, že externí faktory je možné členit ještě dále na minulé a budoucí, příp. trvající. Zatímco maso v autě (příklad 29) je faktorem zasahujícím do budoucnosti, velké množství zákazníků v restauraci je již faktorem minulým, který do přítomnosti zasahuje již pouze ve formě fyzického mluvčího. V případě faktorů budoucích a trvajících je tedy nutná nejlépe okamžitá kooperace ostatních mluvčích, v případě minulých faktorů již však důvody pro kooperaci nejsou zcela aktuální.

Příkladem předzávěrové sekvence využívající technik orientovaných na druhého mluvčího je následující příklad (31), který pochází ze stejného návštěvního rozhovoru jako příklad předchozí. Předzávěrovou sekvenci v tomto případě však iniciuje Jana (JA) (řádek 962).

(31) Nezdržovat (TNV01)

**Václav (VA) a Jana (JA) jsou na návštěvě u Ilony (IL) a Eliška (EL);
Václav je šéfem restaurace a na návštěvu dorazil po celém pracovním
dni**

VA = Václav (host, manžel JA, šéf restaurace)

JA = Jana (host, manželka VA)

IL = Ilona (hostitelka, matka EL)

960 JA: je šikovná\ ((o kočce JA a VA))

961 IL: je šikovná\

962 JA: hele deme, nebudem zdržovat\

963 (1,2S)

964 VA: byste mohli mít psa,

Tento druh presekvence je typický většinou především pro hosty, zatímco u hostitelů převažuje spíše kategorie neutrální, příp. poukazování na externí faktory.

Zatímco předzávěrové sekvence jsou nedílnou součástí rozsáhlých závěrových výměn v návštěvních rozhovorech, nezdarí se být hojně využívané v nákupních rozhovorech. V závěrové fázi nákupního rozhovoru je možné určit následující části: (1) placení, (2) poděkování a (3) pozdravy. Následující tabulka ukazuje četnost výskytů jednotlivých kombinací částí užívaných v závěrové fázi.

Tab. 1: Četnost závěrových kombinací

Závěrové kombinace	Četnost
<i>placení + poděkování + pozdravy</i>	11
<i>zúčtovací presekvence + placení + poděkování + pozdravy</i>	4
<i>placení + předzávěrová s. + poděkování + rekapitulace + domluva dalšího setkání + poděkování + pozdravy</i>	2
<i>placení + poděkování + nové téma / dokončení tématu + budoucí setkání + předzávěrová s. + poděkování + pozdravy</i>	2

Tabulka ukazuje, že ve většině případů nedochází v závěrové fázi nákupního rozhovoru k využití předzávěrové sekvence. Dochází-li k jejímu uvedení, bývá motivována specifickými modifikacemi běžné konvencionalizované formy nákupního rozhovoru. Následující příklad (32) ukazuje běžnou konvencionalizovanou formu, tzn. nejfrekventovanější závěrovou kombinaci, jejíž formu představuje první řádek tabulky. Další dva příklady (33, 34) poté

představují modifikovanou formu nákupního rozhovoru, v níž dochází k uvedení předzávěrových sekvencí.

(32) Koráb (VIN_028)

Ve vinotéce je přítomen prodavač (PR) a zákaznice (ZÁ)

ZÁ = zákaznice

PR = prodavač

- 1 ZÁ: ((vchází))
- 2 PR: do[brý den]
- 3 ZÁ: [dobrý] den ((přináší zboží na pultík))
- 4 PR: vy ste vysazená na toho korába [že/]
- 5 ZÁ: [hm] jo jo/
- 6 PR: a dobrý chutnalo to v pořádku\
- 7 ZÁ: (ano v pořádku)
- 8 PR: dvěštedevatenáct prosim
- 9 ZÁ: ((platí))
- 10 PR: ((vrací peníze)) osumset zpátky
- 11 ZÁ: ()
- 12 PR: děkuje:m.
- 13 ZÁ: nashledanou
- 14 PR: nashledanou\

Zákaznice si v tomto příkladu vybírá zboží sama ve volném výběru. Prodavač se následně u pultíku doptává na již dříve realizovaný nákup a na spokojenost zákaznice. Následně prodavač přistupuje k zúčtování (řádky 8 – 10). Následuje poděkování a závěrečné pozdravy, tj. i odchod zákaznice z obchodu.

Následující příklady, jak již bylo řečeno, ilustrují případy, v nichž mluvčí, popř. alespoň jeden z mluvčích pocítují potřebu uvést předzávěrovou sekvenci.

(33) Rulandské šedé a malbek (VIN_030_3)

Ve vinotéce je přítomen zákazník (ZÁ) a prodavačka (PR); synové zákazníka a prodavačky se potkávají na turnajích v tenise; na turnaje se syny jezdí vždy i jejich rodiče

PR = prodavačka

ZÁ = zákazník

- 46 PR: no: (3s) takže proto je to dražší protože my tam musíme teď
- 47 jezdit pro to že jo\
- 48 ZÁ: no:
- 49 PR: kolik to je:. (.) dvě stě pět a sto šedesát pět ((počítá
- 50 peníze)) tři sta sedumdesát\
- 51 ZÁ: hm a já mám akorát takhle, nemám\ (.) drobnější (.) (nim)

52 PR: ((vrací peníze)) tak\
 53 ZÁ: mhm děkuju [moc/]
 54 PR: [(třista)] pětset (.) děkuju:.
 55 ZÁ: taky děkuju:, ((bere zpět vrácené peníze)) no: tak se mějte
 56 hezky/
 57 PR: vy taky jedete na závody/
 58 ZÁ: nejedem\ (.) až příští tejden\ (.) až teda,
 59 PR: my taky no:\
 60 ZÁ: dokonce ob další tejden\ až šestýho\
 61 PR: hm (2s) my prvního.
 62 ZÁ: no: to přijdu nafasovat\ (.) to je [jasný\
 63 PR: [tak] jo:..
 64 ZÁ: tak jo:. (.) děkuju mějte [se nashle\
 65 PR: [nashledanou.]

(34) Miler (VIN_030_9)

Ve vinotéce jsou přítomni oba prodavači (PR a PA) a zákaznice (ZÁ)

PR = prodavač

PA = prodavačka

ZÁ = zákaznice

22 PR1: nebo jestli to někomu dáva:j\ voni jsou tak různě dohodnutý\
 23 ZÁ: nevím no (va) je dobrý prostě\ (2s) je tam
 24 PR1: ee sto třináct prosím\
 25 ZÁ: já nemám stovku\ (..) ale (.) třináct možná mám ale (.) taky
 26 nevím\ ((hledá drobné)) a ještě budete muset hledat se mnou protože
 27 na to nevidím\ (.) deset (4s) tak (..) a takhle dobrý\
 28 PR1: děkujem,
 29 ZÁ: ale (podle mě) to je tak (.) to nevím jestli je to úplně (..) si
 30 myslím že to je vono\ ale (..) von mi i říkal vodkad' je (3s) no tu
 31 argentinu ta je s tím medvěd- česnekem medvědí jestli to je vono/
 32 PR1: já jsem to tolik nestudoval no
 33 ZÁ: no [není to je]
 34 PR1: [něco taky] používáme doma (..) já vím že se jmenuje vrabec\
 35 ZÁ: no (10s) (medvědí) gril (..) to je s tím česnekem medvědí
 36 určitě no: (.) to je zdravý
 37 PR1: tak ono těch kořenářů je,
 38 ZÁ: no ale tak voni když to maj dobře namíchaný tak je to vopravdu
 39 v- ee špice (10s) ta:k (.) todle vemu, (4s) tak (..) já vám děkuji
 40 (...)
 41 PR1: díky,
 42 ZÁ: [na shledanou,]
 43 PR1: [mějte se] hezky (..) na shledanou\

V obou příkladech dochází k uvedení předzávěrové sekvence, která navíc následuje až po zúčtování a uvedení pozdravů. Zatímco je však předzávěrová sekvence v prvním

z předložených příkladů iniciována prodavačem a uvedena oběma mluvčími (řádky 63 a 64), v druhém příkladu (34) iniciuje předzávěrovou sekvenci zákaznice a tato není následována uvedením její druhé části ze strany prodavače. Pro oba příklady je navíc příznačné, že po placení a poděkování dochází k uvedení nového tématu, popř. v druhém z příkladů spíše k dokončení tématu započatého již dříve.

To, co je na příkladu (33) neobvyklé, je částečný posun v zastávaných sociálních rolích, který je iniciován prodavačkou již po započetí závěrečných pozdravů ze strany zákazníka. Prodavaččina otázka *vy taky jedete na závody* akcentuje nikoliv mluvčího sociální roli zákazníka, ale jeho roli známého, s nímž sdílejí určité sociální aktivity. Zákazník na tuto změnu sociálních rolí přistupuje, přičemž tuto sekvenci zakončuje dohodovou sekvencí, která akcentuje pokračování určitého sociálního vztahu i v budoucnosti. Vzápětí prodavačka (PR) uvádí první část předzávěrové sekvence, na niž zákazník reaguje uvedením její druhé části, následným poděkováním a závěrečnými pozdravy.

Posledním typem závěrových výměn je kombinace uvedená v tabulce na druhém řádku. Pro pojmenování zde užívané presekvence jsem zvolila označení zúčtovací, popř. platební. Do určité míry by bylo možné říci, že se jedná o specifický druh předzávěrové sekvence, resp. kombinaci předzávěrové sekvence a žádací presekvence. Tento druh presekvence může být iniciován jak zákazníkem, tak prodavačem, přičemž běžně předchází části placení. Mluvčí uvedením této presekvence ověřuje, jestli jsou naplněny vhodnostní předpoklady pro zúčtovací sekvenci, tj. část placení. Následující dva příklady ukazují, jak případ iniciace ze strany prodavače, tak ze strany zákazníka.

(35) Moldavský kagor (VIN_026)

Ve vinotéce je přítomen prodavač (PR) a zákaznice (ZÁ)

PR = prodavač

ZÁ = zákaznice

- 35 PR: litr a půl nebo dvoulitrový mam petlahve.
36 ZÁ: litr a půl\
37 PR: ((natáčí víno, podává láhev)) tak všechno to bude/
38 ZÁ: ano všechno,
39 PR: stopadesátdva prosim.
40 ZÁ: ((platí))
41 PR: ((vrací peníze)) děkujem\
42 ZÁ: díky:, nashledanou/
43 PR: nashledanou\

(36) Pět korun (ANT_11a_11b)

V antikvariátu je prodavač (PR) a dvě zákaznice, resp. jedna ze
zákaznic (Z1) se do obchodu vrací po pěti minutách, co si prohlížela
venku vystavené zboží

PR = prodavač

Z1 = zákaznice 1

- 6 ZÁ: sem (tam) ještě tady to našla\ (.) (jinak [už) asi nic.]
7 PR: [to je z venku jo/]
8 ZÁ: no:.
9 PR: pět korun jestli smím poprosit,
10 ZÁ: to je úplně úžasný\ ((smích))
11 PR: tak to jsem rád\
12 ZÁ: děkuju moc\
13 PR: děkuju mockrát.
14 ZÁ: nashledanou.
15 PR: zatím nashledanou.

Zde uváděnou zúčtovací presekvenci by bylo s ohledem na skutečnost, že placení je považováno již za součást závěrové fáze, označit za presekvenci předzávěrovou. Je však důležité zároveň zohlednit souvislost této presekvence s následnou sekvencí placení, která bývá někdy prodavači akcentována i slovně ve formulaci *můžu to sčítnout*. Aby bylo možné s jistotou rozhodnout, jedná-li se o předzávěrovou sekvenci nebo spíše zúčtovací presekvenci projektující část placení, bylo by nutné mít kromě případů, v nichž mluvčí uvádí souhlasnou odpověď, i případy, v nichž mluvčí s uvedením této presekvence nesouhlasí.

Úzkou souvislost mezi užíváním předzávěrových sekvencí a orientací na fatickou funkci jazyka naznačuje nejen menší frekvence jejich užívání v nákupních rozhovorech, ale především absolutní nevyužívání dvou základních kategorií předzávěrových sekvencí, které jsou hojně užívány v návštěvních rozhovorech. V nákupních rozhovorech využívají-li mluvčí předzávěrových sekvencí, jedná se vždy pouze o neutrální kategorii, tj. tyto nejsou orientovány ani na sebe samého ani na komunikačního partnera. Stejně jako předzávěrové sekvence jsou v nákupních rozhovorech málo frekventované i rekapitulace rozhovorů a kladení důrazu na pokračování sociálního vztahu. Vůbec se zde potom neobjevují repliky, které by hodnotily právě proběhnuvší rozhovor (příklad 28, řádek 752: *ráda sem vás viděla*), ani repliky, které by akcentovaly existenci společných známých, a tím důležitost pokračování sociálního vztahu (příklad 28, řádek 756: *mám ty babičce zavolat*; z necitovaného návštěvního rozhovoru: *pozdravuj babičku až s ní budeš mluvit*).

3. Závěr

Presekvence jsou jedním ze základních jevů, které zkoumá etnometodologická konverzační analýza. Užívání presekvencí souvisí nejen s preferenční organizací rozhovoru, ale zároveň také s teorií mluvních aktů a teorií zdvořilosti.

V této bakalářské práci jsem se pokusila poskytnout víceméně celistvý obraz presekvencí v českých rozhovorech a vyjádřit se k otázce univerzálnosti užívání a formy presekvencí ve srovnání s daty z amerických a ostatních cizojazyčných studií. Z analyzovaných dat se zdá, že většina druhů presekvencí je srovnatelná s dostupnými americkými daty, tj. univerzálního charakteru. Co se týče sekvence *předvolání – odpověď* typické pro české rozhovory se zdá být komentování absence odpovědi. Předvolání je vždy realizováno uživatelem, který má více informací, naopak s rozhovorem je většinou nucen začínat ten, kterému není dostupný dostatek informací. Především analyzovaná data z návštěvních rozhovorů, kdy se využívá zvonku před domem, se podobají dostupným americkým datům, která byla prezentována ve studiích o telefonických rozhovorech. Konkrétně ještě telefonickým rozhovorům realizovaným prostřednictvím pevné telefonní linky, která neposkytovala možnost předchozí identifikace mluvčího. Typické pro analyzované návštěvní rozhovory je také několikanásobné uvedení předvolání v úvodu, o podobném užívání se dostupné cizojazyčné studie také nezmiňují.

Žadací presekvence převažují v nákupních rozhovorech, zatímco v návštěvních se skoro nevyskytují. Nekvapil (1997) se ve své studii o žadacích presekvencích v nákupních rozhovorech zmiňuje, že v českých rozhovorech nezaznamenal případ, kdy by v reakci na žadací presekvenci byla v rámci jedné repliky nejprve uvedena odpověď a vzápětí byl předmět projektované žádosti nabídnut. Nekvapil vyjadřuje domněnku, že se jedná pravděpodobně o nedostatečnou rozsáhlost dostupného korpusu. Příklad (13) prezentovaný v této práci dokazuje, že i v českých rozhovorech existují případy, kdy je po žadací presekvenci předmět žádosti nabídnut. Dokonce i v případě, když je na presekvenci reagováno zápornou odpovědí, tj. je doloženo nenaplnění vhodnostních předpokladů.

Jak *sekvence pre-pre*, tak i *oznamovací* a *vyprávěcí* presekvence potvrzují univerzální charakter presekvencí v různých jazycích. Co se týče sekvence *pre-pre*, forma jejího užívání je totožná s formou prezentovanou v amerických datech. Pouze v českých datech však byl předmět žádosti po uvedení sekvence *pre-pre* nabídnut bez uvedení žádosti (příklad 17).

Nabízecí presekvence nejsou oproti ostatním druhům presekvencí příliš hojně užívané. Pouze v amerických datech byl zaznamenán případ, kdy je předmětem nabídky informace.

Tato odlišnost však pravděpodobně vyplývá z nedostatečného zastoupení nabízacích presekvenčí v rozhovorech celkově a neukazuje na jazykovou výjimku.

Zajímavé je, že v jiných než českých rozhovorech nebyl zaznamenán případ, v němž by bylo presekvence využito před uvedením nepreferované odpovědi. Tento způsob užití presekvence souvisí úzce s preferenční organizací rozhovoru. Nepreferované odpovědi se běžně vyznačují větší rozsáhlostí, mluvčí využívají pauzy a podobně také presekvence.

Zvláštní pozornost byla v rámci této práce věnována *předzávěrovým sekvencím*. Dostupné cizojazyčné studie, které se věnují problematice předzávěrových sekvencí, pochází výhradně z telefonických rozhovorů. Narozdíl od zde analyzovaných návštěvních rozhovorů nejsou telefonické předzávěrové sekvence natolik rozsáhlé a navíc zde nebývá souvislost s extralingválními faktory (např. dopíjení kávy). Zde analyzované předzávěrové sekvence mají bohatší strukturu než v telefonických rozhovorech. Předzávěrové sekvence z dostupných českých telefonických rozhovorů jsou shodné s dokladovanými americkými.

Cílem této bakalářské práce navíc bylo potvrdit nebo vyvrátit hypotézu, že užívání předzávěrových sekvencí koreluje s mírou insitucionality komunikační události, resp. s mírou uplatnění fatické funkce jazyka. Tato hypotéza se částečně potvrdila. Ukazuje se, že užívání předzávěrových sekvencí souvisí se sociálními rolemi, které účastníci v rozhovoru zastávají, a s akcentováním vzájemného sociálního vztahu. V návštěvních rozhovorech, v nichž je kladen důraz na utužování sociálních vazeb, se závěrové výměny vyznačují větší rozsáhlostí a užíváním několika typů předzávěrových sekvencí. Užívané „praktiky“ jsou však s velkou pravděpodobností univerzální, neboť je na základě svého pozorování stanovuje ve své studii i Laver (1975).

Zatímco forma a užívání presekvenčí se neodlišuje v závislosti na jazyku, zdá se, že se odlišuje s ohledem na komunikační události, a to nejen v případě předzávěrových sekvencí. Na odlišný způsob užívání presekvenčí v závislosti na druhu komunikační události a na sociální roli mluvčího ukazuje následující srovnání frekvenčních škál v nákupních a návštěvních rozhovorech:

Tab. 2: Frekvence typů presekvenčí v závislosti na druhu komunikační události

<i>komunikační událost</i>	<i>typ presekvence (od nejfrekventovanější po nejméně frekventovanou)</i>					
Nákup	Žadací	zúčtovací	předzávěrové	vyprávěcí oznamov.	nabízací	Dohodové
Návštěva	předzávěrové	vyprávěcí oznamovací	Zvací	žadací	nabízací	

Jak tabulka ukazuje, v návštěvách je nejméně preferovanou verbální akcí a aktem, který nejvíce ohražuje tvář mluvčích, uzavírání rozhovoru. Mluvčí v návštěvních rozhovorech využívají v rozsáhlé míře předzávěrových sekvencí. Naopak v nákupních rozhovorech je nejfrekventovanějším typem presekvence presekvence žádací. Její užívání v nákupních rozhovorech souvisí s výlučností nákupního rozhovoru, v němž jsou předem jasně rozděleny sociální role účastníků. I pořadí frekvence ostatních typů presekvenčí ukazuje na odlišnost zvolených komunikačních událostí, které, jak se zdá, profilují diferenciaci v orientaci mluvčích na odlišný žebříček preferovaných a nepreferovaných verbálních akcí.

S ohledem na prokázanou korelaci mezi rozdělením sociálních rolí, orientací na fatickou komunikaci a užíváním různých druhů presekvenčí by bylo vhodné začlenit do analýzy i návštěvní rozhovory účelové, které nebyly v této práci zařazeny. Zohlednění těchto a dalších podobných typů rozhovorů, do nichž mluvčí vstupují s různými sociálními rolemi, by mohlo nejen přispět k otázce univerzálnosti jevu presekvenčí v rámci jednotlivých jazyků, ale také k otázce souvislosti předzávěrových sekvencí s mírou orientace mluvčích na fatickou funkci jazyka.

Literatura

- Auer, P. (2014). *Jazyková interakce*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- Coronel-Molina, S. M. (1998). Openings and Closings in Telephone Conversations between Native Spanish Speakers. *Working Papers in Educational Linguistics*, 14(1), 49 – 68.
- Couper-Kuhlen, E. – Selting, M. (2006): *Prosody in Conversation: Interactional Studies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1 – 56.
- Couper-Kuhlen, E. (1998): Coherent Voicing. On Prosody in Conversational Reported Speech. *InLiSt. Interaction and Linguistics Structures*, 1. Fachgruppe Sprachwissenschaft, Universität Konstanz.
- Donátová, H. (1998). *Analýza nákupního dialogu* (nepublikovaná diplomová práce). Vysoká škola pedagogická Hradec Králové, Hradec Králové.
- Havlík, M. (2012). *Sekvenční a prozodické aspekty rozhovoru* (nepublikovaná disertační práce). Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze, Praha.
- Hoffmanová, J., Müllerová, O., & Zeman, J. (1999). *Konverzace v češtině: při rodinných a přátelských návštěvách*. Praha: Trizonia.
- Jakobson, R. (1960). Closing Statement: Linguistics and Poetics. In: Sebeok, T. (ed.) *Style in Language*. (350 – 377). New York: John Wiley & Sons.
- Kaločová, M. (2012 – 2013). Verbální a neverbální prostředky v rodinných rozhovorech. *Češtinář*, 23(1), 3 – 16.
- Laver, J. (1975). Communicative Functions of Phatic Communion. In: Kendon, A., Harris, R., & Key, M. (eds.) *World Anthropology: Organization of Behavior in Face-to-Face Interaction*. (215 – 238). Hague: Walter de Gruyter.
- Levinson, S. (1983). *Pragmatics*. (345 – 364). Cambridge: Cambridge University Press.
- Müllerová, O. (1978). O jazykovém přizpůsobování partnerů v dialogu. *Naše řeč*, 61(2), 57 – 68.
- Nekvapil, J. (1997). Some remarks on item orderings in Czech conversation: The issue of pre-requests. In: Palek, B. *Proceedings of LP'96: Typology: prototypes, item orderings and universals*. (444 – 450). Praha: Charles University Press.
- Nekvapil, J. (1999 – 2000). Etnometodologická konverzační analýza: v systému encyklopedických hesel. *Češtinář*, 10(3), 80 – 87.
- Nekvapil, J. (2005). Organizace rozhovoru. In Holub, J. *Čeština jako cizí jazyk: Úroveň B2*. Praha: ÚIV – divize Nakladatelství TAURIS.

- Nekvapil, J. (2010). Úvodem k monotematickému číslo: "Etnometodologické inspirace". *Sociologický časopis*, 46(4), 497 – 503.
- Placencia, M. E. (1997). Opening up Closings: The Ecuadorian Way. *Text*, 17(1), 53 – 81.
- Sacks, H. (1989). An Analysis of the Course of a Joke's Telling in Conversation. In Bauman, R., & Sherzer, J. (eds.) *Explorations in the Ethnography of Speaking*. (337 – 353). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H., & Schegloff, E. A. (1973). Opening up Closings. *Semiotica*, 8(4), 289 – 327.
- Searle, J. (2008). What is a Speech Act?. In: Hutchby, I. (ed.) *Methods in Language and Social Interaction: Volume 1: Pragmatics, Discourse Analysis and SocioLinguistics*. (8 – 23). London: SAGE Publications Ltd.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist*, 70(6), 1075 – 1095.
- Schegloff, E. A. (1980). Preliminaries to Preliminaries: "Can I Ask You a Question?". *Sociological Inquiry*, 50(3 – 4), 104 – 152.
- Schegloff, E. A. (1988). Pre-sequences and Indirection. *Journal of Pragmatics*, 12(1), 55 – 62.
- Schegloff, E. A. (1992). In Another Context. In: Duranti, A., & Goodwin, C. (eds.) *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*. (193 – 227). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. (2004). Answering the Phone. In: Lerner, G. H. (ed.) *Conversation Analysis: Studies from the first generation*. (63 – 107). Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Schegloff, E. A. (2007). Pre-expansion. In Schegloff, E. A. *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis (Volume 1)*. (28 – 57). New York: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. Beginnings in the Telephone. (2002) In: Katz, J. E., & Aakhus, M. A. (eds.) *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. (284 – 300).
- Spolsky, B. (1998). *Sociolinguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- Szczepek Reed, B. (2006): *Prosodic Orientation in English Conversation*. Basingstone – New York: Palgrave Macmillan, 1-10.
- Taleghani - Nikazm, C. (2006). *Request Sequences: The intersection of grammar, interaction and social context*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

- Terasaki, A. K. (2004). Pre-announcement sequences in conversation. In: Lerner, G. H. (ed.) *Conversation Analysis: Studies from the first generation*. (171 – 223). Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Thomas, J. (1995). Theories of Politeness. In Thomas, J. *Meaning in Interaction*. (149 – 182). New York: Longman Group Limited.
- Zaepernicková, E. (2013 – 2014). Předzávěrové sekvence jako zdvořilostní strategie. *Češtinář*, 24(1 – 2), 3 – 28.

Příloha I

Transkripční konvence

,	mírně stoupavá intonace
.	mírně klesavá intonace
/	stoupavá intonace
\	klesavá intonace
[]	překryv replik
(já)	špatně slyšitelná část
()	neslyšitelná část
=	okamžité navázání na předchozí repliku
:	dloužení předcházejícího segmentu
<>	mluvení se smíchem
(())	komentář autora
(1s)	délka pauzy
(.)(.)(...)	stále slyšitelné pauzy o délce menší než 0,5s
<u>já</u>	důraz na slově
JÁ	hlasitější mluvení až křik

Změny hlasitosti a tempa

< <f> >	forte, hlasité
< <ff> >	fortissimo, velmi hlasité
< <p> >	piano, tiché
< <pp> >	pianissimo, velmi tiché
< <all> >	allegro, rychlé
< <len> >	lento, pomalé
< <cresc> >	crescendo, zesilování
< <dim> >	diminuendo, ztišování
< <acc> >	accelerando, zrychlování
< <rall> >	rallentando, zpomalování

Druhy fonace

< <tlač> >	tlačená
< <třep> >	třepená
< <fals> >	falsetto
< <dyš> >	dyšná
< <šepot> >	šepot

Změny výšky

< <vyšší> >	zvýšení výškové polohy
< <nižší> >	snížení výškové polohy

Příloha II

Kompletní přepisy nákupních rozhovorů

VIN _030_1b

ZÁ= ZÁKAZNÍK

PR = PRODAVAČKA

MA = MAJITEL

- 1 ZÁ: ((vchází)) dobrý den\
2 PR: dobrý den\
3 MA: dobrý den\
4 (7s)
5 ZÁ: jenom litr (..) pani\
6 PR: jenom litr\
7 ZÁ: no jo
8 (4s)
9 PR: dete do práce jo zejtra\
10 ZÁ: [no:]
11 PR: [co je] zejtra (..) pátek\ (17s) ((připravuje víno)) jsme nedávno
12 byli ve sklípku:, (..) ee (..) někde na moravě:, (..) a tam (..) u
13 takovýho pěknýho pána, (..) soukromník\ (..) kterej si sám dělá
14 víno\ (..) a povídal\ (..) no já vypiju tak litr denně\ (..) ale
15 čtyřicet litrů na měsíc mi nestačí\ ((se smíchem))
16 ZÁ: ((dává na stůl drobné)) kolik to je.
17 PR: osmdesát\ (4s) padesát čtyři (..) pardón
18 (2s)
19 ZÁ: já už jsem se lek že jste zdražili.
20 PR: ne: já vám dávám celou že jo\
21 ZÁ: vy mi dáváte ještě (..) ještě litr navrch\
22 PR: ne: půl, (..) ((smích))
23 ZÁ: půl jenom\
24 PR: půl no: jak to tam mám takhle,
25 ZÁ: já jsem tak zblblej z tohodlenc tepla [()]
26 PR: [to je strašný] co\]
27 ZÁ: no ale jako (..) voni (..) já rozvážím (voboje) jako kancelářský
28 věci a/
29 PR: [hm,]
30 ZÁ: [a] vody\ (2s) to se všichni zbláznili jako
31 PR: hm
32 ZÁ: že (..) to je (v půl sedmý) v práci (..) sedum hodin ().
33 PR: hm
34 (3s)
35 ZÁ: mějte se hezky [nashle.]
36 PR: [nashle.]

VIN _030_5

ZÁ= ZÁKAZNICE
PR = PRODAVAČ
PA = PRODAVAČKA
ŠT = štamgast

1 ZÁ: ((vchází)) dobrý den\
2 PR: dobrý den\ (7s) ((odkašlání)) máte přání/
3 ZÁ: já bych si dala: (.) ee (.) jak to (děláte) litr a půl/
4 PR: buď máme litr a půl nebo dvoulitrovej\
5 ZÁ: tak litr a půl mi stačí.
6 PR: ano\
7 ZÁ: to veltlínský.
8 PR: ee (.) jo\ (28s) ((čepuje víno)) všechno to bude,
9 ZÁ: všecko\
10 PR: osumdesát šest prosím\
11 ZÁ: budete mít na tisku,
12 PR: ((vrací drobné)) devadesát (..) do stovky (10s) [a devět]
13 PA: [děkujem]
14 PR: děkujem
15 ZÁ: (18s) ((dává zboží do tašky))
16 ZÁ: na shledanou\
17 PR: díky a na shledanou\
18 PA: nashle
19 ŠT: nashle

VIN _030_7

PR = PRODAVAČ
PA = PRODAVAČKA
ZÁ = ZÁKAZNÍK
DZ = DCERA ZÁKAZNÍKA

1 PR: to maj všude stejný/ ((ke štamgastům))
2 ZÁ: můžu zkusit to rulandské šedé prosím/
3 PR: ee rulandský šedý je: (..) polo- (.) suchý (.) mně přijde až
4 polosladký\
5 ZÁ: moc sladký jo\
6 PR: hodně (..) na to vy nejste co já vim\
7 ZÁ: [(tak nebo já ale)]
8 PR: [nebo jako] zkuste ho jako\
9 ZÁ: jasně ale já dneska čekám návštěvu takže [tak,
10]
11 PR: [jo: no tak (.) tak jo:
12 no.]
13 ZÁ: tak vyzkouším a uvidim\
14 (26s) ((čepuje víno))
15 ZÁ: dobrý den\

16 PA: dobrý [den\]
17 DZ: [dobrý] den\
18 PA: ahoj, (jak se) těšíš na prázdniny\
19 DZ: děsně (.) děsně.
20 ZÁ: ((smích))
21 PR: prázdniny už sou tady,
22 PA: hmm
23 (2s) ((nalévá víno)) ((PR2 mezitím konverzuje s DZ))
24 PR: tak tady je šedák, (..) z těch po[lo tady mám]
25 PA: [náš (mladej) ještě] teďkon
26 píše náký písemky:,
27 ZÁ: fakt,
28 PA: no:,
29 PR: sebík no,
30 DZ: my už sme [je] napsali.
31 PR: [z-] z polo- (..)[polosuchejch] je tady ještě rýňák
32 a: (.) miler\
33 ZÁ: [no: (..) já mám]
34 PR: vobě dvě [v pozdním sběru\]
35 ZÁ: [z polosuchejch ()]
36 PR: když by\
37 (21s) ((ZÁ ochutnává víno, PR se baví se štamgastem))
38 ZÁ: jestli bych mohl zkusit ještě ten rýňák, (2s) (hani) a [co ty]
39 (..) nechceš nějakou šťávu/
40 DZ: [ano/]
41 (5s) (hmm)
42 PR: zelí ti nedoporučuju\ (to piju já)
43 ZÁ: ((smích))
44 PA: naše děti maj nejradši (.) ananas\ (..) [a (\)]
45 DZ: [()]
46 ZÁ: ananas\
47 DZ: hmm
48 ZÁ: to je co [to je zelí (.) ty jo to je zelený] (2s) ((kašel))
49 PA: [()] jablko:,
50 ZÁ: no zelí nevím jak ti sedí (hani\
51 PA: hmm,
52 ZÁ: ((kašel)) tady máš ananas\
53 (3s)
54 PA: jo a taky ty [modrý hrozny] tady berou hodně\
55 ZÁ: [gřepfrujt] šťáva z modrých hroznů.
56 PA: a jahody sou dobrý\
57 ZÁ: mhm\
58 (4s)
59 DZ: () [štve\]
60 PR: [tak rýňák] [jo je tu\]
61 ZÁ: [jo jo (\)]
62 PR: je tu pak mám toho milera (.) ten je,
63 ZÁ: díky díky/
64 (4s)

65 DZ: není nejdražší
66 PR: nalej zdeňkovi prosim tě ještě (.) tady [toho milera\
67 DZ: [ještě:]
68 (..)[(jakej je nejdražší.)]
69 PR: [chceš to] nejdražší jo,
70 DZ: ne (..) říkam [tátovi že todle (.) že todle] není nejdražší\
71 PR: [to není vo ceně todle\
72 ZÁ: aha (..) dobře ()je to stejná cena\
73 DZ: (no [dyť jo/])
74 PR: [tohle] je zelí\ (.) to je tak (.) pro nás pro ty starší\
75 ((smích))
76 PA: no: to je příšerný\
77 PR: ((smích)) to je lék takovej už.
78 ZÁ: já vezmu ten rýňák\
79 PR: ten rýňák,
80 ZÁ: no (.) (tohle co teď pil jsem\
81 PR: ano. ((odkašlání))
82 DZ: hmm (.) já bych zkusila tu višňovou\
83 ZÁ: višňovou/
84 DZ: [hmm]
85 ZÁ: [maj] višňovou/
86 DZ: maj višňovou.
87 ZÁ: tak to ber (..) višňák je dobrá věc\
88 (35s) ((čepuje víno, podává láhev s moštem))
89 PA: na tu láhev je pět korun záloha\
90 ZÁ: [jasně\
91 PA: [kdyžtak] jí sem přineste\
92 ZÁ: dobře takže v- vl- flaška je vratná\
93 PA: no:..
94 ZÁ: oukej\ (25s) takže dáváte (číslo) tady (.) tady z tý pizzerie,
95 PA: no málo [jo ale,]
96 ZÁ: [musím říct] že mi že jí maj celkem dobrou\
97 PA: [my teda jíme jenom jedinou\ ((smích))]
98 PR: [to se zlepšili jak to změnilo] toho majitele [předtím
99 to bylo,]
100 PA: [mají
101 jenom] šunkovou\ (..) balej tak,
102 ZÁ: ale my zme tam teď brali (..) během posledních dvou měsíců tuším
103 několik těch [()]
104 PR: [no: dyť] von už je tam asi půl [roku ten]
105 ZÁ: [no (.) no,]
106 PR: jinej člověk\
107 PA: je tam někdo jinej jo\
108 PR: [no:/]
109 PA: [to ani] nevím (.) ale já jsem tam tuhle byla a byl tam strašně
110 [(lidí)] za- těch (.) zaměstnanců\
111 ZÁ:
112 [špatný] (2s) aha: aha.
113 PA: jsem se divila no\ (2s) že už tak

114 PR: co teda (.) ten,
 115 ZÁ: no (.)
 116 PA: višěň\
 117 ZÁ: todleto ano\
 118 PR: to nemáme
 119 PA: nemáme nemáme\
 120 PR: to byl poslední jako\
 121 PA: (poslední nenašli\
 122 ZÁ: višňák došel\ (3s) a možná ještě bych vzal (..) nějaké (.)
 123 červené teda\ (4s) kdybych já si to pamatoval.
 124 PR: červený,
 125 ZÁ: hmm co mi doporučíte.
 126 PR: mám tady ze žernosek (3s) modrej portugal (.) kerej je takovej
 127 divočejší má trošku kyselinky ale: ale je děsně dobrej a (..) z těch
 128 těžších ee ten právě mi došlo tady ten český malbek na (baryku)/
 129 ZÁ: mhm,
 130 PR: ee merlot (3s) (vanads) není/
 131 ZÁ: není (..) jako není nabídce teď jo: tak to [myslíte\
 132 PR: [není] vanads
 133 není a:
 134 ZÁ: že ten si vzpomínám že ten jsem si brával tuším [()]
 135 PR: [vraníka\]
 136 ZÁ: no: no no no no
 137 PR: ten řák teď v poslední době nešel tak ho nemám\ (.) [ten bude
 138] až na podzim zas\
 139 ZÁ: [jasně (
 140)]
 141 PR: vono (..) ty červený vína v létě moc nejdu no\
 142 ZÁ: no: já to chápu\
 143 PR: pak je tu ten kagor ale to je (.) polosladký,
 144 ZÁ: hmm.
 145 PR: moldavský,
 146 (...)
 147 ZÁ: no a co ta frankovka (čejkovická\
 148 PR: tu: ta: (.) ta mi vdešla v [podstatě\
 149 ZÁ: [jo,]
 150 PR: ta tady je ale je špatná no\
 151 ZÁ: oukej (.) tak já zkusím (.) toho t- portugal (.) jo z těch
 152 žernosek\
 153 PR: a vochutnáte kapku\ (..) [vochutnejte.]
 154 ZÁ: [(no no to trošku)] jenom líznout
 155 [ale,]
 156 PR:
 157 [co,]
 158 ZÁ: [no: tak.]
 159 PR: [vochutnejte.]
 160 ZÁ: jo jo:.
 161 PR: (ale fakt) je s- jako (.) ee je to úplně jiný víno a: objevil
 162 jsem tam krásnej řýňák,

163 ZÁ: hmm,
 164 PR: ((volá od čepování)) (jako) suchej (.) dobrej, (5s) ((vrací se
 165 s vínem)) a tady ten portugal no je to takový, (5s) ale ne- nedá se
 166 to hodnotit po prvním doušku\
 167 ZÁ: hmm.
 168 PR: chce to trošku čas.
 169 (20s) ((ZÁ ochutnává víno))
 170 ZÁ: jo: (.) já ho vezmu (.) litr a půl\
 171 PR: mhm.
 172 ZÁ: a () na moravě jsme měli taky modrej portugal (.) <nebo
 173 podobá se to (tomu\)>
 174 (7s)
 175 DZ: takže (je to pití tvého mládí/)
 176 ZÁ: to je chuť na kterou se pamatuju z moravy\ ((smích))
 177 (16s)
 178 PR: všechno.
 179 ZÁ: jo jo (všechno) (to bude\) (10s) možná bude lepší ředit jo (hodí
 180 se)
 181 PR: co: no my to [ředíme vono to,]
 182 DZ: [já to všechno] ředím\
 183 ZÁ: to není sirup ([až zase] \)
 184 PR: [no sirup] to není ale: je to jako,
 185 ZÁ: ale je to dobré ředit\ (13s)
 186 PR: no, (...) (jé, todle) ((počítá))
 187 ZÁ: ((kašel))
 188 PR: tři sta devadesát devět prosím\
 189 ZÁ: páni tak to aspoň zaokrouhlíme\ (3s) ((platí)) tak díky\
 190 PR: děkuje:m.
 191 ZÁ: hezký večír dem\
 192 DZ: na [shledanou.]
 193 PR: [mějte se:] na shledanou.
 194 DZ: ((ode dveří)) na shledanou.

VIN_030_9

PR = PRODAVAČ
 PA = PRODAVAČKA
 ZÁ = ZÁKAZNICE

1 ZÁ: ((vchází do obchodu)) dobrý den\
 2 PA: dobrý den ()\
 3 PR: dobrý den\
 4 ZÁ: dobrý den, (2s) toho milera si vezmu dva litry\
 5 PR: ano prosím,
 6 (22s) ((čepuje víno))
 7 ZÁ: tohle koření je moc dobrý\ von ho má i pán dole na náměstí, (2s)
 8 tadyhle jak máte\
 9 PR: který,
 10 ZÁ: no všechny\

11 PR: jo všechny\ (3s) a kdo ho má na náměstí,
 12 ZÁ: von ho tam vozí (..) každý (.) úterý nebo každou středu\
 13 PR: aha
 14 (3s)
 15 ZÁ: tu argentinu jsem právě kou- tu proto to vim (2s) je to (.) je
 16 to vono ne:\ (.) tadyhle vod toho výrobce\ (2s) já na to nevidím\
 17 (3s) ee [asi jo]
 18 PR: [ee menuje] se brabec\
 19 ZÁ: tak nevím no\
 20 PR: a dělá to jeho manželka ale na něj je to jenom napsaný\
 21 ZÁ: tak třeba to je jiný jenomže s- s:
 22 PR: nebo jestli to někomu dáva:j\ voni jsou tak různě dohodnutý\
 23 ZÁ: nevím no (va) je dobrý prostě\ (2s) je tam
 24 PR: ee sto třináct prosím\
 25 ZÁ: já nemám stovku\ (..) ale (.) třináct možná mám ale (.) taky
 26 nevím\ ((hledá drobné)) a ještě budete muset hledat se mnou protože
 27 na to nevidím\ (.) deset (4s) tak (..) a takhle dobrý\
 28 PR: děkujem,
 29 ZÁ: ale (podle mě) to je tak (.) to nevím jestli je to úplně (..) si
 30 myslím že to je vono\ ale (..) von mi i říkal vodkad' je (3s) no tu
 31 argentinu ta je s tím medvěd- česnekem medvědí jestli to je vono/
 32 PR: já jsem to tolik nestudoval no
 33 ZÁ: no [není to je]
 34 PR: [něco taky] používáme doma (..) já vim že se jmenuje vrabec\
 35 ZÁ: no (10s) (medvědí) gril (..) to je s tím česnekem medvědí
 36 určitě no: (.) to je zdravý
 37 PR: tak ono těch kořenářů je,
 38 ZÁ: no ale tak voni když to maj dobře namíchaný tak je to vopravdu
 39 v- ee špice (10s) ta:k (.) todle vemu, (4s) tak (..) já vám děkuji
 40 (..)
 41 PR: díky,
 42 ZÁ: [na shledanou,]
 43 PR: [mějte se] hezky (..) na shledanou\

VIN_026

ZÁ = zákaznice

PR = prodavač

1 ZÁ: já bych chtěla náký červený aby bylo víc sladší
 2 PR: sladš[í č]erve[ný]
 3 ZÁ: [hm] [hm]
 4 PR: tak eh (2s) mam jenom (..) moldavskýho kagora,
 5 ZÁ: [no:/]
 6 PR: [což je]:, já vám dám vochutna:t to bude asi nejlepší
 7 ZÁ: = a cena je ((zasmání))
 8 PR: eh: cena je:, devadesátvosum za litr\
 9 ZÁ: hm,
 10 PR: pak je tady ještě trošku santa márije

11 ZÁ: (to je co)
 12 PR: to je znovínská firma a je tady tak asi poslední litr\ (.) tak
 13 ochutnáte teda.
 14 ZÁ: tak já kdyžtak ochutnám. no,
 15 PR: ((bere skleničku, čepuje víno, podává skleničku paní)) tak todle
 16 to je ta santa márija,
 17 ZÁ: ((ochutnává))
 18 (10s)
 19 PR: ale jak říkám, mam tam nákej zbyteček no,
 20 ZÁ: dobrý. já bych si klidně jeden litr vzala.
 21 PR: jo/
 22 ZÁ: mhm.
 23 PR: = nechcete ochutnat toho kagora,
 24 ZÁ: tak můžu taky zkusit ((smích)) <že jo,> ale mně teď de vo to
 25 <abych (potom vybrala)>
 26 PR: ((bere skleničku, čepuje víno, podává skleničku paní))
 27 vochtnejte, (.) todle těší teda vo trošku no.
 28 ZÁ: no:/
 29 PR: ale je to skoro jak portský\
 30 ZÁ: hm/ ((ochutnává)) já bych řekla že že je lepší no
 31 PR: sladší určitě
 32 ZÁ: sladší no.
 33 PR: tak tohle,
 34 ZÁ: tak tohle\
 35 PR: litr a půl nebo dvoulitrový mam petlahve.
 36 ZÁ: litr a půl\
 37 PR: ((natáčí víno, podává láhev)) tak všechno to bude/
 38 ZÁ: ano všechno,
 39 PR: stopadesátdva prosím.
 40 ZÁ: ((platí))
 41 PR: ((vrací peníze)) děkujem\
 42 ZÁ: díky:, nashledanou/
 43 PR: nashledanou\

VIN_027_a

ZÁ = ZÁKAZNICE

PR = PRODAVAČ

1 ZÁ: toho (.) tamtoho nevím jak se [menuje,]
 2 PR: [no já ho] asi nemám [vy jste-]
 3 ZÁ: [no suché]
 4 PR: vy jste brala ten saviñon blank (.) že jo.
 5 ZÁ: no: (.) myslím\
 6 PR: no: (.) [nemám ho teď momentálně] ho nemám,
 7 ZÁ: [a vy nemáte nemáte a co máte teď\] co máte teď,
 8 PR: mám výbornej ryzlink (...) hodně suchej.
 9 ZÁ: no: (.) tak jo: (...) dva litry.
 10 PR: pak mám (...) výborný šardoné (.) taky hodně suchý.

11 ZÁ: to taky myslim už sem brala,
12 PR: todle asi ne: [no to máme ze (stejný) firmy jak byl ten blank]
13 ZÁ: [ne: to nebylo (ofici-)]
14 ZÁ: aha:\ (2s) [no tak]
15 PR: [a von jím] prej došel (.) dočasně na chvíli a,
16 ZÁ: no: (.) [tak co mi]
17 PR: [já беру] ty malý vinaře (.) víte a ono to vždycky
18 [jednou dojde.]
19 ZÁ: [no vy mi] poradíte\
20 PR: ten je hodně suchej ten rýňák\ (2s) tak vychutnejte kapku.
21 ZÁ: jo: a padnu venku\
22 PR: (a:le prosím vás.)
23 (3s)
24 ZÁ: nepadnu jo. (3s) nepadnu (..) než dojdou (..) za roh.
25 PR: no jen aby to na vás nebylo až moc kyselý myslim\
26 ZÁ: jo: jako (.) přespříliš jo:,
27 (10s) ((nalévá víno))
28 PR: já myslím že vám bude chutnat víc to šardoné\
29 ZÁ: šardoné\
30 PR: no: ale zkuste ten rýňák,
31 ZÁ: dobře\ (2s) ee (..) jak jste tu v pátek normálně/
32 PR: normálně [tak vod tří] do osmi býváme.
33 ZÁ: [normálně] (..) jo\ (..) v sobotu ne:,
34 PR: v sobotu dopoledne.
35 (2s)
36 ZÁ: to nevím jestli stihnu\
37 PR: no: a pak jediné
38 ZÁ: tak v pátek no\
39 PR: občas se tu sejdem no:..
40 (4s) ((ochutnává víno))
41 ZÁ: to je ten ee ryzlink/ (2s) to je ale dobrý\
42 PR: no je dobrej ale (.) ale je hodně suchej tak jenom (3s) to je ze
43 žernosek\ (..) to jsem nedávno vobjevil
44 ZÁ: a tamten teda je (..) to je to (2s) šardon,
45 PR: no: a todle je šardonka ta je (.) ta je s: tý firmy z (kolína\
46 (.) jako ste měla ten [saviňon blank.]
47 ZÁ: [j- (.) jo:/] (..) tak mi dejte todle\
48 (2s) [ten šardon\
49 PR: [vychutnejte] ne. (2s) ale todle je vopravdu možná že
50 (2s)
51 ZÁ: [ale je taky hodně]
52 PR: [ale je (.) je hodně] (..) je (.) i hodně lidí pijou v sudu tady
53 a (.) todle jím vždycky dlouho trvá\
54 ZÁ: jo:..
55 PR: no proto na to upozorňuju že [to máte kyselinky (rychlý)] a
56 ZÁ: [že to je (..) kysel-] (..
57 no: no no:..
58 PR: mně osobně to chutná\

59 ZÁ: mně to nevadí mně to nedělá šťávy (.) to jako vůbec ne, (12s)
 60 ((ochutnává víno)) ten je voňavej\ (...) todle\ (...) [todle,]
 61 PR: [tak ten] rýžák
 62 si vemete.
 63 ZÁ: hmm (...) [jo\]
 64 PR: no (.) [litr] a půl nebo dva\
 65 ZÁ: dva (.) [dva\
 66 PR: [dva] litry\
 67 ZÁ: no a teď teda přidu (3s) k večeru (6s) ((ochutnává víno)) no: to
 68 je takový osvěžující tamto mně přijde (...) navoněný trochu\
 69 PR: no tak je to [šardonka no\
 70 ZÁ: [vždyť je to] šardon no\ (...) ale dobrý.
 71 PR: [je] dobrej jako [ten rýžák] to,
 72 ZÁ: [je] (2s) [je (.) je.]
 73 (3s)
 74 PR: roste to v žernosekách (...) no a tam teče to labe, (2s) má to
 75 takový zvláštní (klíma.)
 76 ZÁ: hmm
 77 PR: jak z porýní no\
 78 ZÁ: jak (.) ee no: (.) no:/ (3s) je dobrej\
 79 PR: ((45s čepuje víno))
 80 PR: ((pokládá láhev na pult))
 81 ZÁ: = no: a vezmu si (.) tudletu (4s) (\)
 82 PR: ty hrozny\
 83 ZÁ: hmm. (15s) někdo mi jí přines domů a byla hrozně dobrá\
 84 PR: ta je ale sladoučká\
 85 ZÁ: no: vždyť to st- ale (.) to: stačí (...) jenom jako (dva loky\
 86 PR: no já to piju taky.
 87 ZÁ: no: jenom jako vopravdu (...) malinko
 88 PR: jak sirup\ (...) [jako sirup\]
 89 ZÁ: [a je to (...) je to no] (2s) je to fakt (2s)
 90 (vidíte to,)
 91 PR: to já na to nevidím.
 92 ZÁ: já taky ne\ ((smích)) (nemám brejle\
 93 (10s)
 94 PR: šedesát devět\
 95 ZÁ: hm hm,
 96 PR: pět korun je záloha (.) na ty (...) lahvičky (...) [ty jsou
 97 vratný\
 98 ZÁ: [jo jo jo jo
 99] jo to tam mám (...) tu tam mám (...) někde schovanou\ (3s)
 100 (takže se musím) já teď mi to
 101 (21s) ((skládá zboží do tašky))
 102 PR: dvě stě (...) sedmdesát devět prosím\
 103 ZÁ: ano::, ((hledá peníze)) (10s) ((platí))
 104 ZÁ: dvě stě osmdesát pět/ (3s) jo: todle ještě (...) vidíte\
 105 PR: ()
 106 ZÁ: paráda\
 107 PR: děkujem.

108 ZÁ: děkuji taky/ (2s) takže já přiběhnu (..) v pátek nesmím
109 zapomenout (2s) nutně (..) děkuji.
110 PR: díky na [shledanou.]
111 ZÁ: [na shledanou\]

VIN_027_b

ZÁ = ZÁKAZNICE
PR = PRODAVAČ
PA = PRODAVAČKA
ŠT = štamgast

1 ZÁ: ((vchází))
2 PR: dobrý [dobrý den]
3 ZÁ: [dobrý den] (10s) já bych si vzala: dva litry rulandského
4 šedýho,
5 (4s)
6 PR: ale máme ho tak (.) (polosuchý\)
7 ZÁ: (polo- [polosuchý\] já bych chtěla suchý]
8 PR: [já nevím jestli jste ho mívala dřív] (.) suchý typ
9 momentálně nemáme (.) bude tak (..) [asi za měsíc],
10 ZÁ: [() such-] suchý žádný
11 [nemáte/]
12 PA:
13 [máme ()].]
14 PR: [(no máme)š-] (.) šardoné/
15 ZÁ: [tak šardoné\]
16 PR: to je podobný tomu šedáku\
17 ZÁ: no tak šardoné\
18 PA: dva litry,
19 ZÁ: no.
20 (3s)
21 PR: ((kašle))
22 ZÁ: to je vedro to je šílený.
23 PA: to je no: ,
24 ZÁ: už máme na zahradě asi čtyřicet tři stupňů normálně\
25 PA: a že tak najednou (.) co: (.) to takhle [přišlo] (.) úplně
26 příšerný\
27 ZÁ: [no:] (..) ještě do
28 čtvrtka\ (..) ještě to má bejt víc.
29 PA: hmm (.) jo: /
30 ZÁ: no: / (..) meteorologové hlásej že to bude ještě horší
31 ((pousmání))
32 PA: mh,
33 (4s)
34 PR: tak se aspoň vohřejem.
35 ZÁ: no: \ (..
36 PA: (a se-) my máme jak tu chaloupku jak vychází panáček, (..) a to:
37 tak (.) tak je venku panáček\ (.) to znamená že (.) [()]

38 PR: [(protože] bude
 39 buřina:. () budou padat [kroupy,]
 40 ZÁ: [budou no:] (.) budou no:\ (.) to
 41 taky hlásej.
 42 PA: všechno: ,
 43 ZÁ: no: .
 44 PA: sto čtyřicet pět\
 45 (3s)
 46 ZÁ: bude příjemně\ (4s) [děkuju]
 47 PA: [děkuju:]
 48 (10s) ((dává nákup do tašky))
 49 ZÁ: na shledanou\
 50 PR: na shledanou\
 51 PA: na shledanou
 52 ŠT: na shledanou

VIN_028

ZÁ = zákaznice
 PR = prodavač

1 ZÁ: ((vchází))
 2 PR: do[brý den]
 3 ZÁ: [dobrý] den
 4 PR: vy ste vysazená na toho korába [že/]
 5 ZÁ: [hm] jo jo/
 6 PR: a dobrý chutnalo to v pořádku\
 7 ZÁ: (ano v pořádku)
 8 PR: dvěstědevatenáct prosim
 9 ZÁ: ((platí))
 10 PR: ((vrací peníze)) osumset zpátky
 11 ZÁ: ()
 12 PR: děkuje:m.
 13 ZÁ: nashledanou
 14 PR: nashledanou\

VIN_030_10a

ZÁ = ZÁKAZNÍK
 PR = PRODAVAČKA
 Z2 = ZÁKAZNICE 2
 Z3 = ZÁKAZNICE 3
 MA = MAJITEL
 ŠT = ŠTAMGAST

1 ZÁ: ((vchází))
 2 PR: dobrý den,
 3 ZÁ: dobrý den,
 4 PR: ((obrací se na čekající zákazníci poblíž pultu)) pospícháte/
 5 XX: pospícháme/
 6 Z3: (ne.)
 7 (2s)

8 PR: ne (...) tak já ještě (.) (vobsloužim) co si dáte.
 9 ZÁ: ((k Z2 a Z3)) tak děkuju\ (...)co (.) co vám za to koupim/
 10 Z3: () děkujem
 11 PR: ježiš no jo: (...) piš- pijou růžový a,
 12 Z3: ((smích))
 13 ZÁ: tak dáme si dvojku růžovýho/ ((k Z2 a Z3))
 14 Z3: nemůžu já mám auto tady já <řídím.> ((smích))
 15 ZÁ: ee kromě tramínu co prosím ještě máte,
 16 PR: sauvignon kopřivovej,
 17 ZÁ: [kopřivu (...) to ne\
 18 PR: [pak máme:] (...) e rulandský šedý (.) to je ale
 19 polosuchý, (...) šardoné [suchý,]
 20 ZÁ: [to jsem] zkoušel (už a to mi nechutnalo)
 21 PR: šardoné už (...) byl ne- [nechutnalo/]
 22 ZÁ: [a todle je co,]
 23 Z3: vlašák\
 24 ZÁ: v- [vlašák je dycky dobrej\
 25 PR: [vlašák máme novej no]
 26 Z3: výbornej\
 27 PR: (novej\) no
 28 ZÁ: tak si vezmu: jeden tramín a jeden (.) vlašáka\
 29 PR: a kolik (.) litr a půl dva.
 30 ZÁ: dvakrát dva litry\ (...) teda (...) toho a toho. po každým dva
 31 litry\
 32 PR: jo
 33 PR: jo (58s) ((čepuje víno))
 34 ZÁ: tramín,
 35 PR: jo: vy už si to tam píšete sám jo:\
 36 ZÁ: šetřím vám [práci,]
 37 PR: [((smích))] (119s)((připravuje víno)) ta:k (.) abysme
 38 to nespletli:, (3s) já počkejte (...) ta:k\ (3s)
 39 ZÁ: děkuju.
 40 PR: to je v r (...) kam to píšete:/ (2s) to pište sem (.) to je
 41 lepší\ (...) [to víc drží\
 42 ZÁ: [jo:,]
 43 PR: hmm. (8s) v r (.) pět (.) čtrnáct (...) devět (...) patnáct (...)
 44 tři\ (...) tři sta padesát čtyři\
 45 ZÁ: ((podává peníze))
 46 PR: jo,
 47 ZÁ: tři sta padesát pět,
 48 PR: děkuju:
 49 (4s) ((hledá drobné))
 50 ZÁ: já možná mám padesát pět\
 51 PR: no: (to [by bylo úžasný)]
 52 ZÁ: [pomohlo by vám to,]
 53 PR: no určitě\
 54 ZÁ: ((dává drobné na pult))
 55 (8s)
 56 PR:((bere si drobné)) ta:k (já vám) děkuju:,

57 ZÁ: děkuji na shledanou\
 58 PR: na shledanou:.
 59 ZÁ: ((na odchodu)) na shledanou
 60 MA: [na shledanou\
 61 ŠT: [nashle\]

VIN_030_10b

ZÁ = ZÁKAZNICE
 PR = PRODAVAČKA

1 ZÁ: ((zvoní dveře, vchází do obchodu)) dobrý den. (.)
 2 PR: (dobrý de:n)
 3 ZÁ: můžu ještě (\)
 4 PR: no: když jsme tady tak [()]
 5 ZÁ: [(to jsem ráda že jsem vás)] takhle
 6 stihla\ (..) ee (.) nějaký suchý bílý\ (2s) [()]
 7 PR: [máme] (.) vlašák
 8 (.) ()
 9 ZÁ: já si nikdy nepamatuju který mě chutná (.) víc vždycky vezmu
 10 dva, a pak nevím, který je dobrý\ (.)
 11 PR: [tak co ty]
 12 ZÁ: [co ten v-] vlašák jsem měla určitě\
 13 PR: (bordó) (..) šardoné, (..) [nebo:.]
 14 ZÁ: [rulandský] šedý,
 15 PR: to je polo.
 16 ZÁ: jo\ (..) tak v tom případě: ten vlašák do vobou\
 17 PR: jo/
 18 ZÁ: jo.
 19 (20s) ((čepuje víno))
 20 PR: (docela bych potřebovala () do toho druhýho)
 21 ZÁ: a nebo: víte co t- ten (.) do toho druhýho to rulandský šedý\
 22 (..) to je,
 23 (12s) ((čepuje víno))
 24 PR: chcete to něk vznačit, (.) tady je šedá,
 25 ZÁ: jo. (..) [já si to budu]
 26 PR: [co:,]
 27 ZÁ: já si to budu pamatovat\
 28 PR: určitě:,
 29 ZÁ: jo\ jo jo jo
 30 PR: no tady je v r. (.) nemám vám to sem napsat,
 31 ZÁ: jestli máte fixu tak [radši jo\
 32 PR: [no:] (..) já to píšu každému\ (4s)
 33 tak.
 34 ZÁ: jasan\
 35 PR: ta:k (..) takže to je sto šedesát (..) osm- (..) -desát (..) jsou
 36 to litro- jsou to [litrovky/
 37 ZÁ: [jsou to] litrovky\
 38 PR: no: no: \

39 (8s) ((hledá drobné v peněženke))
40 ZÁ: a to rulandský teda: je za: (.) osmdesát\
41 PR: taky no: (.) vše- [no: vobě vobě]
42 ZÁ: [jo (.) jo jo] jasně (..) já abych to věděla
43 (..) až to budu, (10s) ((platí)) jo (..) děkuju mockrát. (2s) na
44 shledanou.
45 PR: na shledanou

VIN_030_3

ZÁ = ZÁKAZNÍK
PR = PRODAVAČKA

1 PR: je
2 ZÁ: co sem to měl rulandské šedé, že jo,
3 PR: jo: jste měl,
4 ZÁ: no: měl (.) bych poprosil kdyžtak (.) jednu lahvičku:/ (..) pak
5 jednu lahvičku toho červenýho. (.) asi toho malbeka no: zase\
6 PR: malbeka/
7 ZÁ: no: ten je takovej (.) vyzkoušenej\
8 PR: mhm hm (..) musíte vyzkoušet taky něco jinýho\
9 ZÁ: něco jinýho jo:,
10 PR: ((smích))
11 ZÁ: to prej se nemá (..)((smích))
12 PR: no někdy se toho člověk přepije:\
13 ZÁ: jo: (.) no: tak já si to vezmu (2s) no:\ () (.)
14 ((smích))(.) to se přepijete všeho.((smích) <když [to] přeženete>.
15 PR: [no:] (.) to jo
16 (4,5s) ((čepuje))PR: tak tady (..) ale malbek nám došel\ (..)
17 počkejte ale jo možná ho máme.
18 ZÁ: anebo:/ je[ště] počkejte co jsem to měl,
19 PR: [(no)]
20 ZÁ: (..) já jsem měl (modrýh- port-) ne: neměl\ právě to jste
21 neměli\ takže já si dám toho modrýho portugala\
22 PR: jo:,
23 ZÁ: no jasně. (..) si dám toho modrýho portugala.
24 PR: no: (.) ten je z těch žernosek\
25 ZÁ: no: no no (..) koukám na to\ (.) už to tady čtu\
26 PR: ten je dobřej\ (..) teda (.) no: (.) snad vám bude chutnat\
27 (3s)
28 ZÁ: já myslím že jo\
29 (4,5s)
30 PR: tady ho pijou v hospodě.
31 (4s)
32 ZÁ: paráda.
33 PR: tady se přivezlo (.) dva druhy vína z žernosek,
34 ZÁ: no:,
35 PR: a už nikdo jinej nic (.) ee nikdo nic jinýho nepije\

36 ZÁ: fakt jo:.,
 37 PR: no:
 38 (3s)
 39 ZÁ: a ty žernoseky ty sou tady ale ne,
 40 PR: no no no no: jako když (.) ee u litoměřic\
 41 ZÁ: no:
 42 PR: hm jenže se tam musí jezdit [no:\]
 43 ZÁ: [tam] se jezdí na chmel. (.) nebo
 44 jezdilo se tam na chmel\ ((smích)) jo: tam se jezdilo do žernosek se
 45 jezdilo na chmel\
 46 PR: no: (3s) takže proto je to dražší protože my tam musíme teď
 47 jezdit pro to že jo\
 48 ZÁ: no:
 49 PR: kolik to je:.. (.) dvě stě pět a sto šedesát pět ((počítá
 50 peníze)) tři sta sedumdesát\
 51 ZÁ: hm a já mám akorát takhle, nemám\ (.) drobnější (.) (nim)
 52 PR: ((vrací peníze)) tak\
 53 ZÁ: mhm děkuju [moc/]
 54 PR: [(tři sta)] pětset (.) děkuju:..
 55 ZÁ: taky děkuju:, ((bere zpět vrácené peníze)) no: tak se mějte
 56 hezky/
 57 PR: vy taky jedete na závody/
 58 ZÁ: nejedem\ (.) až příští tejden\ (.) až teda,
 59 PR: my taky no:\
 60 ZÁ: dokonce ob další tejden\ až šestýho\
 61 PR: hm (2s) my prvního.
 62 ZÁ: no: to přijdu nafasovat\ (.) to je [jasný\
 63 PR: [tak] jo:..
 64 ZÁ: tak jo:.. (.) děkuju mějte [se nashle\]
 65 PR: [nashledanou.]

ANT_4a_b_c_d

PR = PRODAVAČ
 Z1 = ZÁKAZNÍK 1
 Z2 = ZÁKAZNÍK 2
 Z3 = ZÁKAZNÍK 3
 Z4 = ZÁKAZNICE 4
 KA = KAMARÁD PRODAVAČE
 VO = VOLAJÍCÍ
 NZ = NABÍZEJÍCÍ ZBOŽÍ

1 Z1: netušíte kdo tohleto dělal/
 2 PR: netuším, netuším, je to něco amatérskýho, nebo myslím si/
 3 Z1: mhm.
 4 (0,7s)
 5 PR: ale vypadá to hezky,
 6 Z1: mhm.

7 (6,9s)
 8 PR: () (tam budu muset jít. počkejte, já du zase zpátky,) (...)
 9 jako tu bednu s těma knížkama mam už dneska asi pošestý/
 10 Z1: ((smích))
 11 ((otevírání dveří, vchází další zákazník))
 12 PR: dobrý den,
 13 Z2: dobrý de:n,
 14 ((21s, PR si uklízí zboží, Z1 si prohlíží knihy, Z2 přichází
 15 k prodejnímu pultíku))
 16 PR: mohu pomoci, poradit/
 17 Z2: jo, já bych tady měl mít froma. ()
 18 PR: e:, froma/ vod pana sejkory/
 19 Z2: e:. jo,
 20 ((PR dohledává vzadu knihu))
 21 PR: ((pokládá knihu na pultík))
 22 Z2: jo/ to je vono\
 23 PR: tak jestli smím poprosit sto devatenáct koru:n,
 24 Z2: určitě, ((dává peníze))
 25 PR: ((hledá zpět drobné)) takhle,
 26 Z2: ()
 27 PR: děkuji:, (...) tašku nebo něco,
 28 Z2: nepotřebuju. děkuju. (...) díky moc, ()
 29 PR: zatím nashledanou,
 30 Z2: ((odchází))
 31 (11min)
 32 PR: to je vaše taška tajidle,
 33 Z1: jo jo jo:..
 34 PR: () jesi tam nemáte nic cenýho teda.
 35 Z1: jo/ (...) no tak, no možná, (mam) akorát <peněženku/>
 36 PR: <no právě,>
 37 Z1: ((smích))
 38 PR: sice se to tady ještě nestalo:, ale nerad bych abyste byl první,
 39 Z1: jo,
 40 PR: (že by to zmizlo.)
 41 (22s, PR šramotí u pultíku)
 42 PR: ((pro sebe) (to je strašný,) (6s) (to je život tohle.)
 43 ((1min 42s, PR dále šramotí u pultíku, věnuje se počítači))
 44 Z1: já teda úplně, fakt, koukám, jak vy to tady máte krá:sně
 45 rozdělený,
 46 PR: no kdybych v tom měl nepořádek tak se v tom nevyznám a/
 47 (1,5s)
 48 Z1: jo, (...) to sem ještě neviděl nikde\ (...) jak to prostě
 49 nádherně, (...) všechno,
 50 (5min 52s)
 51 Z1: a náké/ e náké/ e, biblijofilní kousky:/
 52 PR: () já to dávám všechno sem,
 53 Z1: aha, (0,9s) můžu/
 54 PR: no jistě:,

55 Z1: ((2,3s, prohlíží)) náhodou třeba:, kšaft/ (.) od/ (...)
 56 kome[nského,] (.) od, spolku biblijofilů.
 57 PR: [ten sem,] ten sem tu jednou mě:l, počkejte to ste mě zaskočil.
 58 (0,7s, PR začíná hledat)
 59 PR: (pry:č,) (ale) byl dost drahej,
 60 Z1: asi jo:..
 61 PR: úplně malinkatá knížečka: taková,
 62 Z1: no no no:..
 63 PR: () (ten je dost drahej,)
 64 (6s)
 65 Z1: tak já si to kdyžtak/
 66 PR: jo já vám to tadydle můžu takhle podat,
 67 (24s)
 68 PR: (podívat toho čapka,)
 69 (2s)
 70 Z1: (tak já se podívám)
 71 (20s)
 72 PR: (něco vo šumavě,) ()
 73 (12,5s)
 74 PR: mrkněte se, ((podává knihy Z1))
 75 Z1: jo dobře, díky díky,
 76 PR: ((hledá na počítači))
 77 (7min 35s)
 78 Z1: můžu jít dovnitř, ((rozbalit knihu))
 79 PR: jasňáčka. přece nebudete kupovat zajíce v pytli že jo, ((dále
 80 pracuje u počítače))
 81 Z1: ((smích))
 82 (3min 11s)
 83 ((vchází Z3))
 84 PR: dobrý de[:n]
 85 Z3: [dob]rý deň (límečky) len to čo je ve výlohe/
 86 PR: e:, no teď už jenom to:, eště mam náký/ (0,6s) eště tam někde
 87 mam jednu, ale zničenou, () (...) omlouvám se.
 88 Z3: (hm dobre ďakujem) ((na odchodu)) doviděňja,
 89 PR: dovi,
 90 (14min 42s)
 91 PR: klidně to nechte potom venku, vytažený jo. já si ty knížky
 92 uklidim. to už je moje práce:..
 93 Z1: jo,
 94 PR: jo, to, to už si, toho už si nevšímejte.
 95 (3min 56s)
 96 Z1: e nemáte tady náhodou, navlhčené ubrousky/
 97 PR: ubrousky ne: ale,
 98 Z1: protože já mám špinavé ruce od, těch knih,
 99 PR: <jo:, kni[hy] že by [špini]ly.>
 100 Z1: [ne-,] [nebo/] nebo,
 101 PR: nebo chcete si dojít do toho, tadydlenty. ((vede Z1 do
 102 koupelničky))
 103 Z1: = abych vás, (já bych si umyl [ru]ky abych to [nezašpi]n[il,])

104 PR: [jo,] [jasný.] [(tam]
 105 normálně, tady kdybyste potřeboval mejdlo nebo něco, si to v klidu
 106 umejte jak chcete,)
 107 Z1: jo.
 108 (17s, Z1 si myje ruce, PR u pultíku)
 109 PR: ((pro sebe)) (já přestanu,)
 110 (9min 52,6s, PR u počítače, Z1 se vrací z koupelny a následně
 111 přináší vybrané knihy k pultíku)
 112 Z1: tak z celý, z celého toho balíku teda/ (...) moc hezký věci
 113 máte.
 114 PR: to sem rád.
 115 Z1: vy, jezdíte s tím někam na:/ [na:,] na trhy, nebo myslím &
 116 PR: [ne:.]
 117 Z1: & na nějaký antikvarijátní trhy, (...) protože já mam, sem měl
 118 takovej pocit, že sem, (...) některé ty knihy, viděl pohromadě už
 119 někdy,
 120 PR: ne:, nikde sem s tím nikdy nebyl ještě. (...) chci to dát na
 121 aukro až bude čas no,
 122 Z1: ((smích)) (1,2s) ((smích)) (1s) <já se taky, snažim, (jako
 123 vymetat, [taky nějaký,])> ((smích))]
 124 PR: [vás zajímá ten kšaft.]že jo.
 125 Z1: (..) mě zajímá no.
 126 PR: <<>kolik byste za něj chtěl dát.>
 127 Z1: já sem, (1,7s) e:. (0,7s) já sem, asi je to ujetý, ale já tak,
 128 já nevím. tak tisíc pětset sem uvažoval no.
 129 PR: (0,9s) <<>von tu už leží delší dobu. a já mam strach že mi ho
 130 spíš někdo ukradne, (..) já vám klidně to za těch patnáct nechám.>
 131 Z1: fakt jo,
 132 PR: mh. (..) protože já sem si říkal, já už sem si dokonce byl
 133 přesvědčenej, že sem ho ztratil někde, (..) když ste ho vobjevil,
 134 tak mě to docela mile překvapilo. protože fakt sem byl přesvědčenej,
 135 že to to:, a mam ho tadydle. (1s) tak, půl roku určitě, (0,8s) jo:
 136 když to je malá knížečka, zkontroval ste si jesi,
 137 Z1: mh mh,
 138 PR: měla by bejt v pořádku. já sem jí kontroloval, (..) protože sem
 139 to kontroloval podle různých katalogů a tohodlenctoho, ((spíše pro
 140 sebe)) todlencto je za stovku, to je, () todle je za
 141 osumdesát, ((k Z1)) jedenáct/ e:: šestnáct padesát. (kr-,) ať
 142 aspoň něco [malýho,] (ještě s-, sleva)
 143 Z1: [dobře:] k-, kartou asi je blbost že jo,
 144 PR: bohužel no: ale,
 145 Z1: = tak já se tady zastavim, (..) za chvíličku,
 146 PR: dobře.
 147 Z1: je tady někde blízko,
 148 PR: tagle. komerční banka je, tady v řipský, pak se dostanete na
 149 vinohradskou [(pro]tože to je na konci) a tam už je vícero tě:ch,
 150 Z1: [mhm.] jo/ jo.
 151 PR: jo vícero,
 152 Z1: dobře. tak sem/ tady za chvíli.

153 PR: (tak sem vam to, když budete směrem)
154 Z1: (děkuju.)
155 PR: taky díky.
156 (15min 31s, mezitím přijde kamarád PR, PR s ním vzadu vede rozhovor)
157 Z1: ((vchází do obchodu))
158 PR: jo/ ((ke kamarádovi, rychlým krokem jde k pultíku)) [kam až ste
159 šel,]
160 Z1: [do-, dobrý
161 den/] pardo:n. ((ke KA))
162 KA: ne: ne ne:, (v pohodě.)
163 Z1: [já už] sem tady byl asi hod[inu,] takže:/
164 PR: [()] [no:] kam až ste šel,
165 Z1: šel sem do té komerční, ale ještě sem rozměňoval asi ve třech
166 obchodech,
167 PR: jo: v pohodě, ne: jenom že, sem si říkal že nikdo nechce tu
168 komerčku protože je drahá že jo,
169 Z1: no: já bohužel mám takovou kartu že mi je to jedno, takže,
170 PR: jo takhle. já nemam kartu, já nemam ani účet v bance.
171 Z1: to uděláte nejlépe.
172 PR: ((dává zboží do tašky))
173 Z1: ale vopravdu si myslím.
174 PR: no: no, (dyť) mě to vytáčelo, prostě když mi přišel účet potom,
175 stopadesát korun, za nákej výpis, papírovýpis z účtu, () to
176 za rok to bylo něco vokolo vosumnácti stovek, [za to můžu klukovi
177 koupit kolo že jo,]
178 Z4: [((vchází dovnitř))
179]
180 PR: dobrý de:n. ((k Z1))
181 Z1: nehledě na:, na to že,
182 PR: (co:,)
183 Z1: že někdo účtuje poplatky za příjem peněz, tak to to:, no vemte
184 si to.
185 VO: ((PR zvoní telefon))
186 PR: ((do telefonu)) nazdar, nazdar, čím ti můžu pomoci,
187 VO: (1s) ((replika není slyšet))
188 PR: trošinku, povídej.
189 VO: (3,5s) ((replika není slyšet))
190 PR: nevím eště. (1,5s) asi jo:,
191 VO: [(7,5s) ((replika není slyšet))]
192 PR: [(počítá zatím peníze nazpět]jo: dobrý hele, nic\ e:, já s-,
193 já ještě ne to:, jo, potom se domluvíme. zati:m\ čau čau.
194 VO: (1,9s) ((replika není slyšet))
195 PR: ((zavěšuje)) nebylo nic důležitýho\ takže tagle, ještě jednou
196 před váma ((počítá peníze)) tisíc šestnáct padesát.
197 Z1: je to tak jak sme se domluvili,
198 PR: mhm. perfektní\ ((dává drobné do zásuvky))
199 Z1: vy ste mi udělal radost.
200 PR: to sem rád.
201 Z1: neskutečnou\ já to sháním,

202 PR: sem rád,
 203 Z1: pěd let,
 204 PR: sem rád že, že můžu udělat radost.
 205 Z1: a du, a dneska sem si řikal,
 206 PR: a vidíte já byl [přes-,]
 207 Z1: [to je] úplně neuvěřitelný.
 208 PR: já byl přesvědčenej že už se někde ztratila, prostě to:, a proto
 209 u-, a proto už sem si řikal já to slevim, ať to de pry:č. než, než,
 210 potom se zase nervovat.
 211 Z1: hm hm.
 212 PR: ((dává knihy do tašky)) sem rád. že ste rád. já sem taky rád.
 213 Z1: eště bych tady byl ale, ((smích)) [s-, e,]
 214 PR: [sem tu] do sedmi, [(možná
 215 ještě dýl,)]
 216 Z1: [<jistá,
 217 jistý díl] finanční už byl vydán, takže/> zas někdy přijdu\
 218 PR: já mam nejradši když zákazník vodchází a nemá ani korunu,
 219 Z1: [((smích))]
 220 PR: [((smích))] takže eště něco bysme mohli, jo, (.) pardon.
 221 ((obrací se na Z4, která pravděpodobně tápe)) můžu něco pomoct,
 222 poradit,
 223 Z4: ((blíží se k PR)) jo: já sháním něco o chataření, chalupaření,
 224 něco takovýho.
 225 PR: ((popochází k regálu)) to bych dával sem do tý přírody:, nebo
 226 bych,
 227 Z1: ((odchází)) mějte se hezky.
 228 PR: = mějte se hezky, děkujem nashledanou\ ()
 229 Z1: ((ve dveřích)) nashledanou\
 230 PR: bych dal sem do tý přírody, ale/ nebo sem do toho stavitelství,
 231 (.) vy chcete přímo jako stavět nebo spíš jako [pěsto]vat,
 232 Z4: [no:,] ne: může to
 233 bejt i něco staršího, nákej takovej jako i vobrázkovej, máme
 234 známýho, kterej právě jakoby bydlí na chalupě, a předělává si to,
 235 PR: jo,
 236 Z4: takže jeho tydle věci zajímaj, (...) ()
 237 PR: dovolíš, ((pravděpodobně na KA, prochází knihy a mumlá si pro
 238 sebe))
 239 ((do obchodu vchází NZ))
 240 PR: () někde tady sem něco měl, myslim něco zahrady a
 241 todle, ale, ale, ale, nevím. zkuste se na to (podívat) kdyžtak to,
 242 Z4: dobře,
 243 ((PR odchází k NZ))
 244 PR: dobrý den, můžu pomoct, poradit,
 245 NZ: ()
 246 PR: máte pro mě něco zase jo:,
 247 ((část rozhovoru mezi NZ a PR, 1min 54s))
 248 Z4: tak asi nashledanou,
 249 PR: tak děkuju za návštěvu, omlouvám se. [nashleda]nou.
 250 Z4: [<nevadí.>]

ANT_10b

PR = PRODAVAČ

ZÁ = ZÁKAZNÍK

- 1 PR: ((odkašlání)) tak jestli smím poprosit šedesát korun/
- 2 (28s) ((hledá peníze v peněženke a platí))
- 3 PR: deset je.
- 4 ZÁ: díky: (.) [na shledanou\]
- 5 PR: [děkuju:\] (..) chcete tašku na to nebo [nějakej
- 6 ()]
- 7 ZÁ: [ne dobrý
- 8] já si to (dám někam\) (..) díky nashle.
- 9 PR: díky nashle

ANT_10d

PR = PRODAVAČ

ZÁ = ZÁKAZNICE

- 1 PR: dobrý de:n.
- 2 (8 min) ((mezitím se PR věnuje jinému zákazníkovi a ZÁ si prohlíží
- 3 knihy))
- 4 ZÁ: děkuju moc\ (.) (mějte se)
- 5 PR: děkuju moc za návštěvu zatím na shledanou\

ANT_11a + 11b

PR = PRODAVAČ

ZÁ = ZÁKAZNICE

Z2 = DRUHÁ ZÁKAZNICE

- 1 PR: můžu pomoci (.) poradit/
- 2 ZÁ: já se tak koukám.
- 3 PR: mhm (2s) do[brý den]přeji.
- 4 Z2: [dobrý den]
- 5 ((po 5 minutách))
- 6 ZÁ: sem (tam) ještě tady to našla\ (.) (jinak [už] asi nic.)
- 7 PR: [to je z venku jo/]
- 8 ZÁ: no:.
- 9 PR: pět korun jestli smím poprosit,
- 10 ZÁ: to je úplně úžasný\ ((smích))
- 11 PR: tak to jsem rád\
- 12 ZÁ: děkuju moc\
- 13 PR: děkuju mockrát.
- 14 ZÁ: na shledanou.

15 PR: zatím na shledanou.

ANT_11d

PR = PRODAVAČ

ZÁ = ZÁKAZNÍK

- 1 ZÁ: jednou (za těch) deset korun\
- 2 PR: hm (..) děkuji/
- 3 ZÁ: děkuji.(13s) na shledanou.
- 4 PR: na shledanou,